



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA  
DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE  
PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado  
en Administración de Empresas

**YANET QUISPE PÉREZ**

**Asesor:**

**Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca**

**Andahuaylas, Perú**

**2015**



# Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
Escuela Profesional de Administración de Empresas



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

Título

Bachiller

LOS JURADOS EVALUADORES DEL TRABAJO TITULADO:

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015.

HACEN CONSTAR:

Que siendo las DIECISIETE HORAS del día 15 del mes de DICIEMBRE de 2015,  
realizó la sustentación el (la) Bachiller:

QUISPE PÉREZ YANET

OBTENIENDO LA CALIFICACIÓN: QUINCE ( 15 )  
(En letras) (En número)

APROBADO

DESAPROBADO

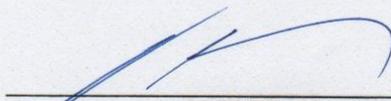
CON LA SIGUIENTE MENCIÓN:

SOBRESALIENTE

MUY BUENO

BUENO

Para constancia se firma en San Jerónimo, Andahuaylas, a los QUINCE días del  
mes de DICIEMBRE de 2015.

  
PRESIDENTE

Nombre: JOSUÍN MICHACA REYES



MIEMBRO

Nombre: SIMÓN JOSÉ GARCÍA FLORES



MIEMBRO

Nombre: DORIS BUSTINZA SALDIVAR.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por protegerme durante todo mi camino, darme la fortaleza para superar los obstáculos y dificultades que se desplegaron a lo largo de mi vida.

A mí querida mamá Marina, por ser una madre que se sacrificó mucho para darme lo mejor en cada día de mi vida en medio de las dificultades y con su ejemplo formó a la hija que realmente quiso que fuera, por ser un motivo para seguir viviendo y tener ganas de sobresalir en la vida, se merece lo mejor, ¡te amo mamá!

A mis hermanas María, Concepción y Sonia por todo el cariño, comprensión y apoyo moral que me brindaron para seguir adelante, ustedes son el motivo de mi perseverancia.

Dedico de manera especial al amor de mi vida Juan José, por su amor incondicional y paciencia brindada hacia mí; y por su apoyo para continuar y nunca rendirme ante ningún obstáculo que se presentara en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con él.

Finalmente a Danielle mi amiga, por sus valiosas aportaciones que hizo durante mi formación profesional, por ser un ejemplo a seguir y darme motivos para seguir escalando en mi vida profesional y lo más importante por la amistad que compartió conmigo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los señores Miembros del Jurado Evaluador, Mag. Joaquín Machaca Rejas, Mag. Simón José Cama Flores y Mag. Doris Bustinza Saldivar; mi especial reconocimiento por haber realizado el proceso de investigación al presente trabajo. Y quienes con sus observaciones pudieron aportar sus conocimientos para pulir y llevar adelante mi trabajo de tesis.

Deseo agradecer de manera muy especial a los personales y usuarios del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas quienes me brindaron de manera muy amable la información necesaria para la realización de este trabajo de tesis.

También deseo agradecer a la Universidad Nacional José María Arguedas por haberme permitido alcanzar un importante logro personal.

Al señor Coordinador de la Facultad Ciencias de la Empresa, Mag. Joaquín Machaca Rejas, por llevar adelante esta modalidad de titulación y permitimos desarrollar nuestra investigación.

Deseo agradecer a la Dirección de Investigación, quienes hicieron posible para aprobar la modalidad de titulación y por haberme recibido en el grupo de investigación para que se vuelva realidad mis sueños anhelados.

A mi asesor de tesis el Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca que con su amistad, apoyo, paciencia y dedicación pude sacar adelante este trabajo de tesis y por darme las herramientas necesarias para ser una mejor profesional cada día.

Y por último agradecer a los docentes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas por sus conocimientos y sus consejos compartidos en las cuales aprendí importantes cosas durante mi vida universitaria y por ser mis guías para ser una líder en todo momento de mi vida.

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015” tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados de los análisis de datos para definir de manera certera que sí, la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Cabe indicar que el trabajo de investigación se elaboró tomando en cuenta la estructura y la metodología de investigación en cumplimiento a las normas establecidas dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, como requisito importante para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Este trabajo de investigación contiene el procedimiento tales como: generalidades, problema de investigación que contiene planteamiento del problema sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación, objetivos, antecedentes, marco teórico, marco conceptual, metodología, tipo de investigación, diseño de investigación, hipótesis, variables dependiente e independiente, operacionalización de variables, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos que permitieron obtener resultados para luego interpretarlos y dar respuesta a las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación.

Por otro lado, debo indicar que es un esfuerzo orientado a aportar como fuente de información para mis compañeros que lo requieran y así como también forma parte de mi logro personal para obtener el título profesional.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.1. Planteamiento del problema .....	18
1.2. Formulación del problema .....	20
1.2.1. Problema general .....	20
1.2.2. Problemas específicos.....	20
1.3. Delimitación de la investigación.....	21
1.3.1. Delimitación espacial o institucional .....	21
1.3.2. Delimitación temporal.....	21
1.3.3. Delimitación social.....	21
1.3.4. Delimitación teórica .....	21
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos .....	23
1.5.1. General.....	23
1.5.2. Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
2.1. Antecedentes de la investigación .....	25
2.2. Marco teórico.....	31
2.2.1. Alcances en traumatología .....	31
2.2.2. Historia y evolución de la traumatología .....	32
2.2.3. Calidad .....	33
2.2.4. Los gurús de la calidad .....	34
2.2.5. Otras definiciones de la calidad.....	40
2.2.6. ¿Cómo definen los clientes el concepto de calidad? .....	42
2.2.7. ¿Qué tipo de niveles y ámbitos de calidad distingue el cliente? .....	43

2.2.8.	El servicio.....	44
2.2.9.	Servucción .....	45
2.2.10.	Cliente .....	47
2.2.11.	Calidad de servicio .....	48
2.2.12.	La calidad de servicio en la visión de la empresa .....	48
2.2.13.	Calidad de servicio del paciente .....	49
2.2.14.	Los objetivos de la calidad de servicio .....	50
2.2.15.	Dimensiones de la calidad de servicio .....	50
2.2.16.	Las estrategias de la calidad .....	53
2.2.17.	Satisfacción del cliente usuario.....	55
2.2.18.	Elementos que conforman la satisfacción del cliente: .....	57
2.2.19.	Dimensiones de la satisfacción.....	60
2.2.20.	Relación entre calidad y satisfacción .....	61
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		66
3.1.	Hipótesis .....	66
3.1.1.	Hipótesis general.....	66
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	66
3.2.	Variables .....	67
3.2.1.	Variable 1.....	67
3.2.2.	Variable 2.....	67
3.3.	Operacionalización de variables.....	68
3.4.	Metodología.....	70
3.4.1.	Enfoque.....	70
3.4.2.	Tipo de estudio .....	70
3.4.3.	Tipo de estudio diseño de investigación .....	70
3.5.	Población y muestra.....	71
3.5.1.	Población.....	71
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	72
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	73
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		75
4.1.	Resultados de la investigación .....	75
4.1.1.	Presentación de análisis e interpretación de resultados de datos generales de la encuesta.....	75
4.1.2.	Resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.....	76

4.1.3. Resultados de la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.....	81
4.1.4. Resultados de la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	83
4.1.5. Resultados de la relación entre seguridad y satisfacción del usuario .....	86
4.1.6. Resultados de la relación entre empatía y satisfacción del usuario .....	88
4.1.7. Resultados de la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario.....	91
4.2. Discusión.....	94
CONCLUSIONES .....	97
SUGERENCIAS.....	99
BIBLIOGRAFÍA.....	100
ANEXOS.....	102

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
GRÁFICA 1: Datos generales.....	76
GRÁFICA 2: Análisis de calidad de servicio .....	77
GRÁFICA 3: Análisis de satisfacción del usuario.....	78
GRÁFICA 4: Análisis de fiabilidad .....	81
GRÁFICA 5: Análisis de capacidad de respuesta .....	84
GRÁFICA 6: Análisis de seguridad .....	86
GRÁFICA 7: Análisis de Empatía .....	89
GRÁFICA 8: Análisis de aspectos tangibles .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: Alfa de Cronbach de calidad de servicio .....	73
TABLA 2: Alfa de Cronbach de satisfacción del usuario .....	74
TABLA 3: Datos generales .....	75
TABLA 4: Análisis de calidad de servicio .....	77
TABLA 5: Análisis de satisfacción del usuario .....	78
TABLA 6: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	79
TABLA 7: Análisis de fiabilidad .....	81
TABLA 8: Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario.....	82
TABLA 9: Análisis de capacidad de respuesta .....	83
TABLA 10: Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	85
TABLA 11: Análisis de seguridad .....	86
TABLA 12: Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario .....	87
TABLA 13: Análisis de empatía .....	88
TABLA 14: Correlación entre empatía y satisfacción del usuario.....	90
TABLA 15: Análisis de aspectos tangibles.....	91
TABLA 16: Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario .....	92

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

ANEXO 2: Matriz de Operacionalización de Variables

ANEXO 3: Matriz del Instrumento de Recojo de Datos

ANEXO 4: Cuestionario

ANEXO 5: Formatos de validación de juicio de experto

ANEXO 6: Validación de instrumentos

ANEXO 7: Resultados de procesamiento de datos

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer el ¿cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015?

Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Material y Método: El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%, luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento.

Resultados: Los resultados en datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor "sig." de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Conclusiones: En general utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario.

## ABSTRACT

This research was developed with the purpose of knowing the how the quality of service user satisfaction in the trauma unit of the National Hospital Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas relates -2015?

Objective: To determine the relationship between service quality and user satisfaction in the trauma unit of National Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas hospital - 2015.

Material and Method: The thesis is quantitative, descriptive, not experimental transverse and correlational court, for which users attending the trauma unit of the National Hospital Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, so were surveys conducted that selected a representative sample of 159 users of a total population of 272 users including women and men, with a confidence level of 95%, then for the corresponding analysis frequency tables and statistical tests were used, using the SPSS 22.00 software their respective processing.

Results: The results in general data indicate that the most recurrent trauma unit of the National Hospital Hugo Pesce Pecetto are male gender with 50.94% between ages 45 and older with a percentage of 47.80% and are from the rural areas represented in a 60.38%. And According to the results of the survey by correlating the two variables could determine the outcome of the value "sig." 0,000, the significance level is less than 0.05, where indicates that the null hypothesis (Ho) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted, therefore, we can say that there is significant relationship between quality of service and user satisfaction in the trauma unit of the National Hospital Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas -2015.

Conclusions: In general using the Spearman coefficient correlation of 0.555 is observed which means a moderate positive correlation between the variable quality of service and the variable user satisfaction and stated that service quality is directly related to user satisfaction.

Keywords: Quality of Service and User Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios en la salud tiende a arrancar su desarrollo desde los años 90, debido a que el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención.

En el 2006, el MINSA aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC en su componente de información para la calidad define las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.

En la actualidad, el modelo SERVQUAL (Service Quality) es uno de los instrumentos más usados para medir la calidad de un servicio. Ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, divididos en 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Por tanto, el modelo SERVQUAL no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

En el Perú se hicieron diversos estudios a los usuarios sobre la calidad de servicio que percibieron al recibir los servicios de salud, ya que existen métodos y programas que ayudan identificar el nivel de la calidad que se brinda en los servicios de salud.

El Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto (HN-HPP) es un hospital de segundo nivel de la provincia de Andahuaylas en las que recurren usuarios en su gran mayoría del sector rural de bajos recursos económicos, convirtiéndose de esta manera un refugio para satisfacer los problemas de la salud de la provincia y departamento de Apurímac.

Las ideas de la presente investigación se estructuraron por capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I, Titulado el problema de investigación, que abarca el planteamiento del problema; es decir la descripción de la realidad problemática, donde se hace

discusiones y análisis sobre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de la ciudad de Andahuaylas en el año 2015, se formularon los problemas generales y específicas, las delimitaciones, la justificación y los objetivos tanto general como específicos de la investigación.

En el capítulo II: Titulado Fundamentación Teórica de la Investigación, conformada por los antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual para la corroboración de los contextos de la investigación.

En el capítulo III: Titulado Metodología de la Investigación, donde se señalan las hipótesis, las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, la operacionalización de variables, la metodología de investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, métodos de análisis de datos, para la presente investigación.

En el capítulo IV: Titulado Presentación de Resultados, donde señala el resultados de la investigación, los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, permitieron el procesamiento estadístico y gráfico en cada una de las preguntas, para luego llevar a cabo las interpretaciones, donde en el primero de los párrafos se trabaja metodológicamente el análisis porcentual de los resultados y en el siguiente, se formuló el análisis; para luego terminar con la contratación de hipótesis.

Según la Oficina de Estadística e Informática del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto durante el mes de junio del 2015, el Servicio de Obstetricia atendió la mayor cantidad de pacientes con un total de 647 pacientes; es decir es el servicio más concurrido. Seguidamente por Servicio de Medicina General con un total de 443 pacientes, luego el servicio de Cirugía General con un total de 437 pacientes y finalmente se encuentra en el cuarto lugar de los más demandados el servicio de Traumatología con un total de 272 pacientes.

El presente estudio de investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, 2015,

mediante la encuesta en ESCALA DE LIKERT, lo cual me permitió conocer la Calidad de servicio que se brindó y el grado de satisfacción de los usuarios en traumatología.

Por otro lado también se realizó las discusiones, conclusiones y sugerencias, se trabajó desde la discusión, donde se analizan e interpretan los resultados, para luego en las conclusiones considerar el resultado de cada una de las contrastaciones de las hipótesis, del mismo modo en la parte final plantear sugerencias.

Finalmente, la Tesis en cuanto a su estructura, permitió el trabajo metodológico de la investigación científica, ya que las fuentes de información se encuentran sustentada en la bibliografía de diferentes autores que con sus aportes han enriquecido este trabajo. Y en los anexos se adjuntan la matriz de consistencia, la ficha de encuesta, instrumento de recolección de datos, ficha de validación de experto y entre otros.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel global, durante los últimos años el mundo ha evolucionado a gran velocidad, los retos y las oportunidades en calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo. Todas las organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio. En donde los sistemas de salud se encuentran en evolución debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas y mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios y además de la competencia que son las empresas privadas dedicadas al rubro de la Salud. Y es por eso que el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y den como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario; por ende que superen las expectativas del usuario.

A nivel internacional en los últimos años, los países sudamericanos han incorporado el concepto de la Calidad aplicado a los servicios de la salud, y esto no quiere decir que históricamente los servicios en la salud eran totalmente malos sino que siempre dieron en primer lugar buscar la calidad de los productos.

En el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación principal en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación necesaria del Estado. Y debido a la mala atención que reciben los pacientes se incrementa una alta tasa de enfermedades que no han sido tratadas, prevenidas o curadas en su debido tiempo y hasta algunas veces dando como resultado la muerte de los usuarios-pacientes.

A nivel local, del mismo modo la población en general hace referencia del inadecuado trato que reciben por parte de la mayoría de trabajadores de los hospitales, en donde este mismo caso se suscita en el servicio de traumatología del

Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto (HN-HPP), todo lo cual afecta la imagen de este servicio en particular y del Hospital en general.

El inadecuado trato se manifiesta con mayor frecuencia cuando se trata de trabajadores nombrados. Por lo cual considero una mala calidad de servicio a la falta de cortesía por el personal de salud, a la falta de paciencia para la orientación al usuario de traumatología, la falta de una mirada que genere confianza, la falta del saludo y la falta de capacidad para resolver sus problemas de la salud.

Por lo tanto, este conjunto de maltratos que representan la falta de calidad de servicio llegan afectar a la dignidad del usuario, asimismo también afectan la personalidad como es el caso de la autoestima de quienes hacen uso de los servicios médicos.

También, este trato inadecuado se manifiesta con mayor consideración por razones económicas y sociales tales como: la raza, la edad, talla, color de piel, religión y deficiencia física y orgánica. Es decir, son todas estas situaciones que pasan los usuarios que asisten al servicio de traumatología.

Por otro lado, el problema de la deficiencia de atención en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, se manifiesta en la demora de atención, la falta de una adecuada orientación que deben recibir respecto a su estado de salud, en otras palabras la falta de calidad de servicio al usuario.

Del mismo modo, estos diversos problemas que aquejan al servicio no permiten desarrollar un trabajo altamente eficiente y efectivo, trayendo consigo la insatisfacción de los usuarios que se demuestra en las migraciones a otros hospitales privados y a hospitales de la capital del país que está en el departamento de Lima.

Finalmente el trabajo de investigación nace frente a la necesidad de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud en el servicio de Traumatología en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto como ya se habían mencionado en el párrafo anterior, dado que las informaciones serán obtenidas a través de encuestas confiables y válidas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de servicios de salud, cuyo costo es relativamente bajo y que nos permite

identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, identificar quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas-2015?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?
- b. ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?
- c. ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?
- d. ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?
- e. ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?

### **1.3. Delimitación de la investigación**

#### **1.3.1. Delimitación espacial o institucional**

La investigación se realizó en el consultorio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas en el año 2015.

#### **1.3.2. Delimitación temporal**

El trabajo de investigación sobre calidad de servicio y la satisfacción del usuario se realizó durante el año 2015, según el cronograma de investigación como visitas al Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de - Andahuaylas.

#### **1.3.3. Delimitación social**

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario son de gran beneficio para todos los usuarios del servicio de traumatología y también para el resto de la sociedad andahuaylina, ya que un buen servicio genera satisfacción.

#### **1.3.4. Delimitación teórica**

El estudio se basa en la Calidad de servicio que es una herramienta para satisfacer las necesidades del usuario. Tomando como base las teorías de la Calidad.

La investigación se fundamenta en las siguientes variables:

- Calidad de servicio.
- Satisfacción del usuario.

### **1.4. Justificación**

El presente estudio nos permitirá conocer la calidad de servicio y la satisfacción que percibe el usuario, ya que las instituciones de servicio de salud

juegan un papel muy importante en la sociedad, y es donde de ellas depende el bienestar de la salud y prevención de enfermedades de los pacientes. La falta de calidad de servicio en hospitales es un problema latente en muchas empresas e instituciones dedicadas a este giro, sin importar el tamaño de la organización. Por tanto; los hospitales privados tienen la posibilidad de crecimiento a causa de la ausencia de calidad en los hospitales del sector público.

Por eso; para competir en cualquier sector se debe tener un rasgo de diferenciador en donde suele proporcionar una ventaja competitiva.

El presente trabajo de investigación se enfocará en conocer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que es muy importante conocer el grado de relación que existe entre ambas variables.

Por otro lado, se tratará de proponer en las recomendaciones una estrategia en base a las necesidades de los usuarios y que sea aplicable a todos los miembros de la institución para que de esta manera se pueda marcar la diferencia ofreciendo servicios de calidad.

Con el desarrollo de esta estrategia, se buscará ofrecer un hospital de calidad en todos los sentidos en Andahuaylas, ya que es una ciudad con mayor crecimiento de población, el cual necesita un hospital de calidad y de este modo crezca el nivel de satisfacción de los usuarios que vienen a ser los pacientes.

Por lo tanto; los beneficiarios con esta investigación serán:

- **A la institución:** Es importante para el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, ya que de esta manera sus autoridades busquen aplicar la calidad de servicio en todas las áreas dependientes para lograr un buen prestigio. Del mismo modo también puedan determinar el nivel de calidad de servicio y satisfacción que perciben los usuarios del servicio de traumatología.
- **A los empleados:** Al tener el conocimiento sobre lo importante que es la calidad, podrán implementarlo el cual les permitirá satisfacer a los usuarios y del mismo modo ellos se sentirán que hacen un buen trabajo.

- **A la sociedad:** La calidad de servicio, así como el nivel de satisfacción , no solamente beneficia a los usuarios, sino que también beneficia a la comunidad en general , al percibir que los servicios que brinda son de óptima calidad.
- **Los estudiantes:** Este trabajo servirá como referencia para futuras investigaciones sobre la aplicación de la calidad de servicio en el sector Salud y en las demás áreas de administración de empresas y otras.
- **Al investigador:** Porque me ayudará a adquirir mayor conocimiento como futuro administrador de empresas.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. General

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- b. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- c. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- d. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

- e. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### Antecedentes internacionales

(Civera, 2008) estudio “Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, determina que la importancia de la calidad y preocupación de los centros sanitarios por su mejora continua es cada vez mayor, para su investigación realizó un total de 399 entrevistas personales distribuidas entre el hospital privado de Valencia capital “Hospital 9 de Octubre”, el Hospital Público de Sagunto-Valencia y el Hospital Público de Gestión privada de Alzira. Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en Hospital privado 9 de octubre de Valencia y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestados. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95.5% y un  $p=q=0.5$ . El universo han sido individuos mayores de 18 años.

Con los datos obtenidos se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La atención a los pacientes en estos hospitales son buenas aunque existen diferencias de acuerdo a cada hospital, pero son mínimas.
- Las generaciones de confianza que inspira el personal del hospital son altas.
- El trato a los pacientes en los tres hospitales son buenas, y es muy personalizado.
- Les falta una mejor infraestructura con respecto a la comodidad en la sala de espera y consultas en los hospitales.

(Wong Blandón, Yudy Carla ; García Vega, Leyla Del Carmen; Rodríguez Martínez, Edgar G., 2002) Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - 2003 en su estudio “Percepción de la calidad de la atención de los

servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002”, donde analizaron la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en servicios ambulatorios de salud en el Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) Matagalpa, en Noviembre 2002, este estudio se realizó en 30 municipios mediante entrevistas a 1630 usuarios en 95 unidades de Salud. La información se recopiló a través de entrevistas guiadas con un cuestionario que incluye el trato que recibieron, el tiempo de espera, para recibir la atención, la duración de consulta entre otros, concluyendo:

- La percepción con respecto al tiempo de contacto para recibir la atención es de muy corta duración, esto genera insatisfacción.
- Los pacientes que más frecuentan las unidades de salud son mujeres de 20 a 34 años.
- La larga distancia desde sus casas a las unidades de salud es una barrera muy importante.
- Los principales problemas identificados por los usuarios y que ocasiona insatisfacción en la atención recibida son: falta de medicamentos, tiempo de espera prolongados y corta duración de la consulta.

(Buitrago, 2007), en la tesis satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, realizó un estudio descriptivo para determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez, seleccionó una muestra conveniente de 51 participantes. El instrumento para la colección de datos utilizado es el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) que identifica ocho factores: 1) respeto y cuidado, 2) efectividad y continuidad, 3) conveniencia, 4) información, 5) eficiencia, 6) comidas, 7) primera impresión y 8) diversidad de personal. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre el trato del personal hospitalario y la satisfacción.

La investigación concluye, que las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa, pero sí los cuatro de los ocho factores

fueron de mayor interés como son: 1) conveniencia, 2) primera impresión, 3) respeto y cuidado y 4) efectividad y continuidad.

### **Antecedentes nacionales**

(Florian, 2013), desarrolló un estudio titulado “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea s.a. Trujillo”, Universidad Nacional de Trujillo. La investigación busca la relación de la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes, en donde la empresa busca constantemente la calidad en sus servicios. El objetivo principal del estudio es conocer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes. Como conclusiones tenemos:

- La calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que ésta brinda a sus clientes, y su relación con los mismos es leal, en donde el 35% acude diariamente, mientras que el 31% acude semanalmente.
- El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio.
- Las razones que generan cierta insatisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acorde con el servicio que ellos reciben. Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente estén al 100% informado de los precios que ellos deben pagar por sus envíos.

(Zegarra Chávez, 2013) Desarrolló el estudio de la “Influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo”, Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación nace debido a la importancia que tienen los servicios en la actualidad y que se necesita mejorar la calidad para adelantarse a las expectativas del cliente que son los turistas. El objetivo principal de esta investigación es determinar el grado de

influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente turista. En donde el desarrollo de la investigación ha permitido concluir en lo siguiente:

- El operador turístico Muchik Tours S.A.C. tiene como clientes a los operadores mayoristas nacionales, quienes son el primer contacto con los turistas nacionales y extranjeros.
- La gestión de la calidad de servicio del operador turístico Muchik Tours S.A.C. influye positivamente en la satisfacción de los clientes, esto se sustenta en que los turistas se mostraron muy satisfechos con el servicio que recibieron por parte de los guías, hospedajes, transporte y restaurantes.
- El operador turístico Muchik Tours S.A.C. de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad tiene un enfoque al cliente, cultura de calidad centrada en la mejora continua, la implicación de la alta dirección al tener un adecuado sistema de comunicación e involucrar a los proveedores.

(Pintado, 2013), desarrolló el estudio de investigación “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo”, de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Esta investigación se enfoca a los clientes internos que tienen que estar satisfechos en sus labores de trabajo para que dé como resultado la mejora en la calidad de servicio y los clientes externos se sientan del mismo modo satisfechos.

- El nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto lo comprobamos a través de los resultados arrojados por las medidas correlacionales de Somers, determinando que el éxito de una depende de la otra y viceversa.
- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo al factor Significación de Tareas, arroja un 76% ubicándose en una escala alta, pues observamos que los trabajadores afirman trabajar en un ambiente confortable y les gusta el trabajo que realizan.

- Estos trabajadores consideran su trabajo valioso y se sienten comprometidos con el éxito del lugar donde trabajan, aunque existe un pequeño porcentaje de indecisión, y de acuerdo al análisis de Somers este factor influye directamente en la calidad de servicio que prestan los trabajadores.
  
- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, teniendo en cuenta el factor Condiciones de Trabajo, está representado por un 52%, ubicándose en una escala promedio, estos trabajadores no sienten maltrato por parte de sus empleadores teniendo un sueldo aceptable que cumplen sus expectativas. Los encuestados están conformes con el ambiente donde trabajan, aunque vemos que un 64% piensa que llevarse bien con el jefe trae muchos beneficios, aquí vemos un porcentaje considerable de indecisión e inconformidad, este factor influye directamente con la dimensión de confort y ambiente por ello se debe tratar de dar óptimas condiciones de trabajo para lograr satisfacción en los clientes externos. El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, en cuanto al factor Reconocimiento Personal arroja un 76%, ubicándose en una escala alta, para los trabajadores existe un trato justo en la empresa, pese a que a un 47% el horario de trabajo le resulta incómodo.
  
- A un 71% le desagrada que limiten su trabajo por no reconocer horas extras, por esta razón aunque veamos que ésta dimensión se encuentra en una escala alta hay que retroalimentar las cosas que caminan mal ya que ésta dimensión influye directamente en la calidad de producto que se entrega al cliente externo.
  
- El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo a la dimensión Beneficios Económicos arroja un 59%, pudiéndolo ubicar en una escala alta, para los encuestados su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas ya que el sueldo que tienen es aceptable. Pero como se ve un porcentaje considerable de indecisión, las respuestas pueden estar afectadas por distintos temores, razón por la cual se debe fortalecer esta dimensión ya que de acuerdo a la escala de Somers influye directamente con la calidad de servicio que se les brinda a los clientes externos.
  
- La satisfacción de los clientes externos teniendo en cuenta el factor Calidad de Servicio también se encuentra en una escala alta, demostrado con los resultados

obtenidos, para un 67% de los clientes el personal de las pollerías es honesto y confiable recibiendo un trato amable por parte de los trabajadores los cuales están capacitados, llegando un 29% a estar totalmente de acuerdo con el servicio recibido. Existe alguien que ubica a los clientes, ofrecen platos adicionales y tienen buena presencia, pero como en todo hay pollerías que en las cuales el servicio brindado no es bueno las cuales deben poner empeño y preocuparse para lograr el nivel adecuado.

- El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, reflejado en la Calidad del Producto que se les ofrece, arroja un 46% ubicándolo en una escala promedio, los clientes se sienten totalmente de acuerdo con la cantidad y calidad del producto entregado y lo recomendaría a otras personas, estando un 47% acorde con su precio.
- Observamos que en general el producto entregado es de óptima calidad salvo excepciones, cualquier empresa de este rubro debe esforzarse en el producto que entrega, el cual debe cumplir con las normativas que lo regulan.
- El nivel de satisfacción de los clientes externos de las pollerías de la Victoria, en lo referente a Confort y Ambiente con un 59%, se ubica en una escala buena, ya que están de acuerdo con la limpieza del local y con sus instalaciones modernas aunque en pocas, hay juegos recreativos.
- La tendencia innovadora en cuanto a infraestructura, ubicación, atractivo estético y sobre todo la higiene todo en su conjunto es primordial para ser líder en el mercado.
- Todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer, ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno. Si existe un trabajador satisfecho habrá un cliente satisfecho.

### **Antecedentes locales**

(Ramírez Palomino, 2015), de la Universidad Nacional José María Arguedas en donde hizo su estudio para identificar la relación que existe entre calidad de

atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas. Su investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

De esta manera dicho autor llegó a dar sus conclusiones que los usuarios externos manifiestan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el establecimiento, respecto a los objetivos específicos planteados, en el primer objetivo se aceptó la hipótesis nula y en los otros dos objetivos se rechazó las hipótesis nulas al igual que el objetivo general, entonces se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que no existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario, pero sí existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la dimensión humana con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Alcances en traumatología**

El nombre genérico de “Traumatología”, que define aquella parte de la medicina que se dedica al estudio de las lesiones del aparato locomotor y es en la actualidad insuficiente, ya que esta especialidad se extiende mucho más allá del campo de las lesiones traumáticas, abarcando también el estudio de aquellas congénitas o adquiridas, en sus aspectos preventivos, terapéuticos, de rehabilitación y de investigación, y que afectan al aparato locomotor desde el niño hasta la senectud.

Actualmente en muchos países se usa el nombre de “Ortopedia” para referirse al estudio de las enfermedades del tronco y las extremidades, pero la tradición del uso de la palabra “traumatología” hace que la palabra “ortopedia” excluya las lesiones traumáticas.

Etimológicamente la palabra ortopedia proviene del griego:

Orthos = derecho

Paidos = niño.

Basada en las frecuentes deformaciones esqueléticas en los niños debidas a poliomielitis, tuberculosis, alteraciones congénitas y otras.

### **2.2.2. Historia y evolución de la traumatología**

Los primeros documentos escritos que describen lesiones traumáticas y ortopédicas, se encuentran en los papiros egipcios de alrededor de 2000 años a. de C. (papiro de Edén Smith).

Posteriormente aparece Hipócrates (460-377 a. de C.), reconocido como Padre de la Medicina y como uno de los grandes precursores de la traumatología, a través de sus obras como el “Tratado de las fracturas” y el “Tratado de las articulaciones”, donde describe el cuadro clínico de las luxaciones traumáticas y congénitas de la cadera, las artritis supuradas, el pie bot, y algunos métodos terapéuticos con principios similares a los de la actualidad, como la introducción de la tracción en el tratamiento de las fracturas.

Durante el Siglo XIX hubo un gran desarrollo de la ortopedia mediante el uso de métodos terapéuticos mecánicos, pero paralelamente, hacia fines de este siglo, se inicia el desarrollo de la cirugía, gracias al empleo del conocimiento de la asepsia, antisepsia, y la anestesia, dando las bases para el desarrollo de la cirugía general, incluyendo la cirugía ortopédica.

A fines del Siglo XIX Wilhelm Conrad Roentgen (1895) realizó el sensacional descubrimiento de los rayos X, que significó un gran avance en el diagnóstico de las lesiones del aparato locomotor.

Actualmente, a través del gran desarrollo ocurrido durante el siglo XX, la especialidad ha tomado un impulso incalculable a través de las posibilidades de recuperación que ofrece a los pacientes que sufren traumatismos cada vez más frecuentes y de mayores proporciones.

Además, el aumento del promedio de vida de las personas se traduce en un mayor número de lesiones osteoarticulares degenerativas e invalidantes. Es así como en la segunda mitad de este siglo, han alcanzado

un gran desarrollo la cirugía de los reemplazos articulares, la cirugía de la columna, la cirugía artroscópica, el manejo quirúrgico de las fracturas a través de las distintas técnicas de osteosíntesis, la cirugía reparativa, etc., que prometen en el futuro una gran actividad médico quirúrgica en la mejoría de los pacientes afectados por una patología del aparato locomotor.

También la práctica en traumatología es una respuesta de la profesión del médico traumatólogo para dar solución a los problemas de la salud mediante la aplicación de los conocimientos científicos (investigación) de los servicios de salud (rehabilitación) y el desarrollo o enseñanza de prevención y cuidado de los pacientes requeridos.

### **2.2.3. Calidad**

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores.

La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

(Álvarez Heredia, 2007) La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo.

(Dominguéz Collins, 2006) La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios.

(Ishikawa, 1998) Es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas,

costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor.

#### **2.2.4. Los gurús de la calidad**

Los maestros de la calidad que a través del tiempo trascendieron en la historia a través de sus grandes aportaciones que dieron a la sociedad, y entre ellos tenemos los más resaltantes:

##### **a. Edward Deming**

Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello se le considera el padre de la “tercera revolución industrial” o “la revolución de la calidad” y se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad tales como se mencionan:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
- Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.
- Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema que mejorará la calidad y reducirá los costes.

- Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
- Eliminar el miedo para que de esta de forma todos puedan trabajar con eficacia.
- Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win; es decir las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.
- Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad, puesto que solo puede dañar las relaciones entre los empleados; ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema de la empresa.
- Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos los cuales sustituyen el liderazgo.
- Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
- Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
- Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos.

#### **b. Philip Crosby**

Para Crosby la calidad es gratis, definiéndola como: “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es

igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer y promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez, puesto que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos.

Su filosofía se basa en “cero defectos”, que enfoca a elevar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, razones por la cual Crosby propuso catorce pasos que son:

- Compromiso de la gerencia.
- Equipo de mejora de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Costo de la evaluación de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Establecer un comité específico Ad Hoc para el programa de cero defectos.
- Capacitación a los supervisores.
- Día de cero defectos.
- Fijar metas.
- Estableciendo de la causa de errores.
- Reconocimiento.

- Consejos de calidad.
- Hacerlo todo de nuevo.

### **c. Joseph Moses Juran**

Para Juran la calidad es “Adecuado para el uso”, también lo expresa como “la satisfacción del cliente externo e interno”.

Su filosofía indica que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad, y los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio.

Uno de los aportes clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar como se detallan.

#### **La planificación de la calidad:**

- Determinar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que responda a esas necesidades.
- Desarrollar el proceso capaz de producir productos con las características requeridas.
- Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

#### **El control de la calidad**

- Evaluar el desempeño actual del proceso.

- Comparar el desempeño actual con las metas de calidad, lo real frente a estándar.
- Actuar sobre la diferencia.

### **La mejora de la calidad**

- La calidad llega a formar parte del plan de toda alta dirección.
- Las metas de calidad se incorporan al plan empresarial.
- Las metas ampliadas derivan del benchmarking: el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
- Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
- La medición se efectúa en cada área.
- Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- Se replantea el sistema de recompensas.

#### **d. Kaori Ishikawa**

Para Ishikawa controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles y siempre se deben tomar en cuenta las acciones correctivas apropiadas, ya que el control de calidad no acompañado de acción es definitivamente una simple diversión.

Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa causa y efecto, más conocido como la espina de pescado. Es un método gráfico que refleja la

relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista, puesto que relaciona el efecto con sus causas potenciales. Y existen pasos para la construcción de un diagrama de Ishikawa en el siguiente orden:

- Definir y delimitar claramente el problema o tema a analizar.
- Decidir qué tipo de diagrama de Ishikawa se usará.
- Buscar todas las causas probables, las más concretas posibles, con apoyo del diagrama elegido y por medio de una sesión de lluvia de ideas.
- Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizar el diagrama.
- Decidir cuáles son las causas más importantes mediante el diálogo.
- Decidir por qué causas actuar.
- Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigarse o corregirse.

**e. Armand V. Feigenbaum**

Es el creador de “Control total de calidad”, su idea de la calidad es un modelo de vida corporativa y un modo de administrar una organización. El control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

Su filosofía se resume en tres pasos hacia la calidad:

- **Liderazgo de calidad:** la administración debe basarse en una buena planeación manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.

- **Tecnología de calidad moderna:** los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad, sino que también se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.
- **Compromiso organizacional:** debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.

#### f. **Genichi Taguchi**

El pensamiento de Taguchi se basa en conceptos fundamentales a la calidad total, indicando que las organizaciones deben ofrecer productos mejores que sus competidores en cuanto a diseño y precio, con productos atractivos al cliente y con un mínimo de variación entre sí y ser resistentes al deterioro y a factores externos a su operación.

Su filosofía es el control de calidad que le llamó "Diseño Robusto". Cada vez que se diseña un producto se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de un cierto estándar a esto se le llama "calidad aceptable".

#### 2.2.5. **Otras definiciones de la calidad**

(Sangüesa Sánchez, Marta ; Mateo Dueñas, Ricardo ; Ilzarbe Izquierdo, Laura, 2006, págs. 9-13), la norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario define calidad de la siguiente manera:

##### a. **Definiciones trascendentes**

La calidad no puede definirse fácilmente por ser una apreciación subjetiva, significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar

satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 13), la excelencia es abstracta y subjetiva, y los estándares de excelencia pueden variar de manera considerable entre los individuos. De ahí que la definición trascendente tenga poco valor práctico para los gerentes, pues no ofrece medios para medir ni evaluar la calidad, como base para la toma de decisiones.

#### **b. Definiciones basadas en el producto**

La calidad es diferenciarse cualitativa y cuantitativamente respecto de algún atributo requerido, esto incluye la cantidad de un atributo no cuantificable en forma monetaria que contiene cada unidad de un atributo.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 13) , se supone que la calidad se relaciona más con el precio: cuanto más alto es el precio, más alto será la calidad, pues es un concepto erróneo. Esta evaluación implica que niveles o cantidades superiores de estos atributos en un producto equivalen a una mejor calidad.

#### **c. Definiciones basadas en el usuario**

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los consumidores. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 14), la calidad se determina de acuerdo con lo que el cliente quiere. Las personas tienen distintos deseos y necesidades y por tanto, diferentes normas de cantidad lo que nos lleva a una definición basada en el usuario: "la calidad es la

adaptación al uso para el cual el producto se compra”, o la manera en que el producto cubre la función para la que está destinado.

**d. Definiciones basadas en el valor**

La calidad significa aportar valor al cliente esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 14), calidad es la relación entre el uso o la satisfacción con el precio. Desde este punto de vista, un producto de calidad es aquel que es tan útil como los productos con los que compete y se vende a un precio más bajo o bien aquel que ofrece mejor uso o satisfacción a un precio comparable.

**e. Definiciones basadas en la Manufactura**

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño entre otras cosas mayores a su calidad.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 14), calidad es la conformidad con las especificaciones. Las especificaciones son el objetivo y tolerancias que determinan los diseñadores de los productos y servicios. El objetivo es el conjunto de valores ideales que la producción debe buscar; las tolerancias se especifican porque los diseñadores reconocen que es imposible alcanzar el objetivo en todo momento de la fabricación.

**2.2.6. ¿Cómo definen los clientes el concepto de calidad?**

La American Society for Quality (sociedad estadounidense para la calidad, define la calidad como un término subjetivo para el que cada persona

tiene su propia acepción. Desde el punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados.

- Las características de un producto o servicio que dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas.
  
- Producto o servicio libre de defectos.

Y la definición que al respecto tiene Armand Feigenbaum establece que Calidad es una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto o servicio y sus requerimientos, sean éstos explícitos o implícitos, consientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos.

La definición de Armand Feigenbaum indica que únicamente el cliente puede determinar si un producto o servicio satisface sus necesidades, requerimientos y expectativas, y que tan bien los hace. Esta decisión depende de la experiencia real del cliente con el producto o servicio. Los consumidores toman en cuenta sus experiencias, requerimientos y necesidades pasados, y combinan esta información para establecer su juicio respecto del valor de un producto o servicio.

### **2.2.7. ¿Qué tipo de niveles y ámbitos de calidad distingue el cliente?**

(Puga De La Cruz, 2008), los clientes distinguen los siguientes niveles de calidad:

- a. Calidad exigible:** se refiere a los niveles de calidad mínimos que debe tener cualquier producto o servicio, si éstas no aparecen el cliente se sentirá insatisfecho.
  
- b. Calidad esperada:** es el tipo de calidad que el cliente desea interiormente y la que se denomina expectativas.

- c. **Calidad sorpresa:** el cliente no la espera, por lo que se ve sorprendido cuando se le ofrece. Son este tipo de detalles los que le agradan al cliente.

### 2.2.8. El servicio

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

(Stanton, Etzel, & Walker, 2004), definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

(Kotler B. &, 2004), definen un servicio de la siguiente manera: “Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico.

#### a) Características de los servicios:

- **Intangibilidad:** los servicios no se pueden ver, sentir ni oler antes de comprarlos.
- **Inseparabilidad:** la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume, ejemplo: un examen de la vista, un viaje, un masaje, un corte de cabello, etc.
- **Variabilidad:** la calidad de los servicios depende de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan.
- **Carácter perecedero:** los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior.

- **Ausencia de propiedad:** los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad.

#### b) Clasificación de los servicios

- **Servicios genéricos:** son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como ser: alimentos, ropa y la vivienda, descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento.
- **Servicios básicos:** servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo puede ser cuando una persona solicita el servicio médico a domicilio.
- **Servicios aumentados:** son servicios adicionales que se le da al consumidor; servicios globales: se le llama a la oferta conjunta de servicios.
- **Servicios potenciales:** son los que los consumidores imaginan que podrán encontrar dentro del mercado.

#### 2.2.9. Servucción

(Salinas O. J., 2000), es el proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio).

Servucción es un neologismo propuesto por P. Eiglier y E. Langeard para designar al proceso de “fabricación” de un servicio, de forma equivalente a producción, que es como llamamos al proceso de elaboración de un “producto”.

Del mismo modo, para fabricar un producto se necesita un “sistema de producción” y, básicamente, la concurrencia ordenada de tres conjunto de elementos: mano de obra, máquinas y materias primas, en interacciones

perfectamente ordenadas, hasta llegar al producto terminado y luego ponerlo a disposición de los eventuales compradores mediante un sistema de distribución y comercialización; del mismo modo cabe analizar el caso de los servicios.

**a) Elementos componentes del sistema de servucción.**

La servucción se puede definir de manera más simple haciéndonos la siguiente pregunta: ¿Qué se necesita para “fabricar” un servicio? Antes que nada, se necesita mano de obra, no de manufactura sino especializada en servicios, a la que llamaremos “personal de contacto”. También es necesario un elemento material, una especie de equivalente de las máquinas al que se denomina “soporte físico”.

Finalmente necesitamos un “cliente” beneficiario del servicio sin el cual, dicho servicio no existe. Existe una diferencia con los productos, que existen de por sí, el cliente de un servicio es a la vez un actor, productor y consumidor del servicio, que sin él no cobra vida.

(Langeard y Eiglier, 1989), servucción definen como “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados” como:

- **El cliente:** Es el consumidor, implicado en la fabricación del servicio, cuya presencia es absolutamente indispensable.
- **El soporte físico:** Es un elemento material necesario para la producción del servicio, del que se servirá el personal de contacto, el cliente o ambos. Hay dos grandes clases de soportes físicos: Los instrumentos necesarios para la prestación del servicio, vale decir, los objetos, muebles o máquinas que se requieren.

El entorno material en que se desarrolla el servicio, o sea los edificios, decorados y disposición de los elementos que configuran el ambiente en que se presta el servicio.

- **El personal de contacto:** Se trata de la o las personas empleadas por la empresa de servicios, cuyo trabajo consiste en estar en contacto directo con el cliente. En algunos casos, el personal de contacto puede no existir, en servucciones que son realizadas directamente por el cliente.

**b) Diferencias de servucción y proceso de transformación de un producto**

- La prestación de un servicio es un proceso intangible y la elaboración de un producto es un resultado físico.
- En los servicios, la ubicación y la participación directa del cliente son esenciales; en la industria en general, no lo son.
- Los clientes de servicios están en general “en la planta” cuando los consumen. Los clientes de productos en general no entran a la planta.
- Los productos se pueden re trabajar; los servicios no.

**2.2.10. Cliente**

(Thompson I. , 2009), cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

(Evans, James R. ; Lindsay, William M., 2008, pág. 17), es el comprador final de un producto o servicio (consumidor). Es evidente que cubrir las expectativas de los consumidores es el objetivo final de cualquier empresa. Sin embargo antes de que un producto llegue a los consumidores es posible que pase por una cadena de varias empresas o departamentos, cada uno de los cuales agrega valor al producto. Existen dos tipos de clientes los cuales son:

- **Clientes externos:** persona o empresa que compra productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.
- **Clientes internos:** empleados que reciben bienes y servicios de proveedores dentro de una empresa o institución.

### 2.2.11. Calidad de servicio

“Consiste en cumplir expectativas del cliente”. (Helouani, 1993)

“Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio”. (Larrea Angulo, 1991)

(Pizzo, 2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En consecuencia se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la organización.

(Zeithaml A., Valerie; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L., 1988), define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

### 2.2.12. La calidad de servicio en la visión de la empresa

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de éste modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

### **2.2.13. Calidad de servicio del paciente**

Es ofrecer salud a las personas que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

(Oliver, 2009), la calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben.

(Comité de derechos económicos, 2007), los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud.

#### **2.2.14. Los objetivos de la calidad de servicio**

(Abadi, Calidad de servicio, 2004) Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

#### **2.2.15. Dimensiones de la calidad de servicio**

El modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

##### **a) Elementos tangibles**

Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

(Zeithman & Bitner , 2002) Definen elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad

## **b) Fiabilidad**

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto:

En consecuencia la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

## **c) Capacidad de respuesta**

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos:

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a

investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

#### **d) Seguridad**

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

(El ingeniero González, 2015), precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”.

En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

#### **e) Empatía.**

(Zeithman & Bitner, 2002), empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del

comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo.

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

#### **2.2.16. Las estrategias de la calidad**

Las estrategias principales para lograr un servicio de calidad se pueden definir como las siguientes:

##### **a) Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes**

La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

##### **b) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización**

La comunicación, debería de ser fluida y sin astucias, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

**c) Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados**

Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vista a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.

**d) Manejo sistemático de las relaciones con los clientes**

El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.

**e) Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo)**

Si todo marcha bien, todo va bien. Para que todo marche bien, se debe dar que todo el mundo esté contento y no se produzcan problemas (elementos de roce o desajustes) que interfieran en la producción. La organización, es algo más que un conjunto de directivos y trabajadores, involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa. Se deben tener las mejores intenciones hacia todo el mundo.

**f) Motivar al personal de la organización**

Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán para mejorar sus resultados e integrarse en la organización.

Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

**g) Promover la iniciativa individual y la creatividad**

Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.

**h) Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados**

Los miembros de la organización debieran actuar por sí mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.

**i) Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua**

Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir conveniente que estén concienciados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.

**j) Mejorar la tecnología de la organización**

Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

### **2.2.17. Satisfacción del cliente usuario**

Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente.

Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad que se

obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

(Atalaya P., 2001), la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

(Thompson, 1997), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura.

(SALUD, Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud., 2002) Es cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

#### **2.2.18. Elementos que conforman la satisfacción del cliente:**

(Kotler & Armstrong, Elementos que conforman la satisfacción del cliente., 2004), Clasifican los elementos que conforman la satisfacción del cliente en los siguientes:

##### **a. Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.
- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.

## **b. Las expectativas**

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- Experiencia de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

Por tal razón, tratar sobre este tema es muy importante ya que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia en especial de la publicidad y ventas personales.

En todo caso es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar.

## **c. Los niveles de satisfacción**

Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

- **Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

- **Satisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

- **Complacencia**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción

## **2.2.19. Dimensiones de la satisfacción**

### **a. Validez**

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida.

La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado.

Por último; la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

### **b. Lealtad**

(Reichheld , 2003), define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones lealtad del paciente,

la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que éstas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos.

La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad. Este término hace referencia a una virtud moral y prueba el grado de dedicación de una persona hacia otra.

Por último; la lealtad puede adoptar diversos aspectos según en las circunstancias en que se aplique. En el marco de terapias familiares, la lealtad designa el respeto de las reglas dictadas por una familia mientras que en el confucianismo la lealtad se refiere más a nociones de fiabilidad y credibilidad.

#### **2.2.20. Relación entre calidad y satisfacción**

(Domínguez C., 2006), el concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que la calidad genera satisfacción del cliente al ciento por ciento y permanentemente.

Aunque muchos autores lo consideran como sinónimos que sugieren que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Atención de salud**

(Organización Mundial de la Salud) define como “El conjunto de servicios que se prestan al usuario, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”.

## **Calidad**

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad como: "Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

### **Características de la Calidad**

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionado con un requisito.

### **Calidad de la atención de salud**

(SOGCS, 2006), "la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios".

### **Calidad percibida**

Evaluación personal y subjetiva de los productos y/o servicios por parte del consumidor.

## **Cliente**

El cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios.

## **Confiabilidad**

(Ruiz Calderón, 2002) "Es la capacidad de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado. La confiabilidad es aquella que impacta directamente sobre la empresa no solo aplicándose en las máquinas el equipo sino en la totalidad de los procesos que son la cadena más importante de la organización".

## **Efectividad**

Involucra la eficiencia y eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y recursos.

## **Eficacia**

(Stephen, 1996), se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

## **Eficiencia**

(Chiavenato I. , 2004), eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”

## **Habilidad**

(Maximova, 1962), “Es un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo.”

## **Infraestructura**

Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

## **Insatisfacción**

Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

También la insatisfacción es un sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se colma un deseo o no se colma una necesidad.

## **Oportunidad**

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

## **Queja**

Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita”.

## **Riesgo**

Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la institución y el logro de sus objetivos. Es la probabilidad de que un incidente o evento adverso ocurra.

## **Satisfacción del cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## **Servicio**

Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”

## **Seguridad**

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

## **Servicio al cliente**

Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

## **Servicio de atención al usuario**

Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un establecimiento con el fin de que el cliente obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

## **Traumatología**

Es aquella parte de la medicina que se dedica al estudio de las lesiones del aparato locomotor es en la actualidad insuficiente, ya que esta especialidad se extiende mucho más allá del campo de las lesiones traumáticas, abarcando también el estudio de aquellas congénitas o adquiridas, en sus aspectos preventivos, terapéuticos, de rehabilitación y de investigación, y que afectan al aparato locomotor desde el niño hasta la senectud.

## **Usuario**

Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

Toda aquella persona, que requiera y obtenga la prestación de los servicios.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, 2015.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a. La dimensión fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- b. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- c. La dimensión seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- d. La dimensión empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.
- e. La dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

## **3.2. Variables**

### **3.2.1. Variable 1**

Calidad de servicio.

### **3.2.2. Variable 2**

Satisfacción del usuario.

### 3.3. Operacionalización de variables

**Título:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V1</b> <b>CALIDAD DE</b> <b>SERVICIO</b>	<p><b>La Calidad de servicio</b></p> <p>Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.</p> <p>(Zeithaml A., Parasumarn, &amp; Berry, 1988)</p>	<p>La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de la atención de urgencias.</li> <li>- Respeto al orden de llegada.</li> <li>- Respeto a su privacidad de los usuarios.</li> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Precisión del Diagnóstico.</li> </ul>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Tiempo de duración de la consulta médica.</li> </ul>
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.</li> <li>- Solución al problema del paciente.</li> <li>- Generación de confianza.</li> <li>- Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.</li> </ul>

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para entender al paciente.</li> <li>- Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</li> <li>- Paciencia y comprensión.</li> </ul>
			<b>Elementos Tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal correctamente uniformado.</li> <li>- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.</li> <li>- Equipamiento.</li> <li>- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>- Iluminación del ambiente.</li> </ul>
<b>V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<b>Satisfacción del Usuario</b> Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en los servicios de traumatología del hospital Hugo Pesce Pecetto.	<b>Validez</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta.</li> <li>- Eficacia.</li> </ul>
			<b>Lealtad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del cumplimiento médico.</li> <li>- Compromiso del usuario.</li> </ul>

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, en donde según Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 5), refieren que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

#### **3.4.2. Tipo de estudio**

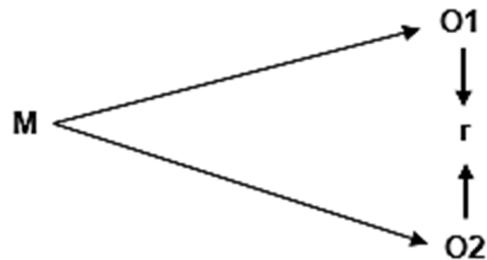
Basándonos en los tipos de investigación mencionados por Hernández (2006), el presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables) en este caso particular, determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción de Usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, 2015. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables cuantifican relaciones.

#### **3.4.3. Tipo de estudio diseño de investigación**

Según (Carrasco S. , 2009), el diseño de la investigación es no experimental, cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos después de su ocurrencia. A partir de esto el autor determina el diseño como transeccional descriptiva y correlacional, es decir este diseño permite la descripción de las variables de estudio e identificar si existe alguna relación entre ambas variables de estudio que son calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Investigación correlacional, porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra si no que examina ocasiones pero no las relaciones causales.

El diseño de investigación no experimental está representado en el siguiente gráfico.



En donde:

M = muestra de usuarios del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

r = correlación

O1 = calidad de servicio

O2 = satisfacción del usuario

### 3.5. Población y muestra

La investigación se realizó con la población totalitaria de 272 usuarios que recurrieron al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas durante el mes de junio del 2015.

#### 3.5.1. Población

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta los 159 pacientes que fueron a tratarse en el servicio de traumatología Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, durante el mes de Junio del año 2015, para luego procesar la cantidad de encuestados mediante la siguiente fórmula.

En donde:

**N** = 272 personas (Población en estudio).

**P** = 0.50 = 50% (Calificación de la probabilidad de éxito o aceptación).

**1-P** = 0.50 =50% (Margen de desacierto).

**E** = 0.05 Error muestral o precisión que se expresa en %.

**Z** = 1.96 con un nivel de confianza de 95 % (El valor Z se obtiene en la tabla de distribución normal).

**Cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P) \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times (1 - P)}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50) \times 272}{0.05^2 \times (272 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times (0.50)}$$

$$n = \frac{262.23}{1.64} = 159.28 \cong 159 \text{ personas}$$

Por lo tanto; se tomó como muestra referencial a 159 encuestados seleccionados aleatoriamente.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación quienes son los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de la Provincia de Andahuaylas.

Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

La redacción del cuestionario cuenta con veintiocho ítems para la Primera variable y para la segunda variable con nueve ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS 22.

La variable Calidad de Servicio, conformada por cinco dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), Capacidad de Respuesta (4 ítems) Seguridad (4 ítems), Empatía (6 ítems) y Aspectos Tangibles (7 ítems). Esta variable tuvo un total de veintiocho ítems. Las alternativas de los ítems de la variable Calidad de Servicio tuvieron la siguiente valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1).

Del mismo modo la variable Satisfacción del Usuario, estuvo conformada por 2 dimensiones: Validez (4 ítems) y Lealtad (5 ítems). Esta variable tuvo un total de 09 ítems. Las alternativas de los ítems de la variable satisfacción del usuario tuvieron la siguiente valoración: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1).

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Para el cual se utilizará un:

- a. **Análisis cuantitativo:** El proceso de análisis fue estadístico utilizando programa estadístico informático Spss22.
- b. **Análisis cualitativo:** Los cuadros estadísticos y gráficos elaborados mediante el programa estadístico Spss 22, serán interpretados por el investigador.
- c. **Resultados de Instrumentos que mide la calidad de servicio**

**TABLA 1: Alfa de Cronbach de calidad de servicio**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,842	28

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, considerando una fiabilidad aceptable moderada a

partir de 0,70; en este caso, el resultado nos da un valor de 0.842, entonces se puede determinar que el instrumento empleado es de confiabilidad **buena**.

**TABLA 2: Alfa de Cronbach de satisfacción del usuario**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,726	9

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad, considerando una fiabilidad aceptable moderada a partir de 0,70; en este caso, el resultado nos da un valor de 0.726, entonces se puede determinar que el instrumento empleado es de confiabilidad **aceptable**.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1. Presentación de análisis e interpretación de resultados de datos generales de la encuesta

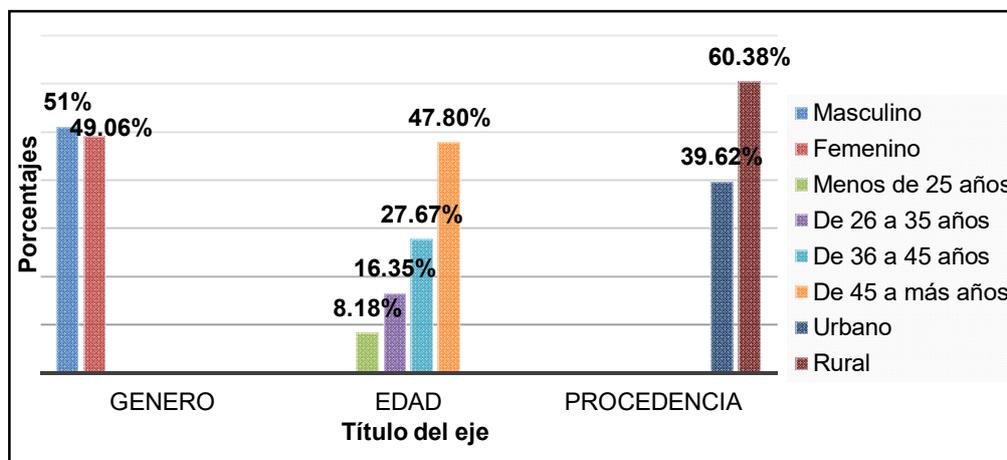
A continuación se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, siendo un total de 159 encuestados.

**TABLA 3: Datos generales**

DATOS GENERALES		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sexo	Masculino	81	50.94%
	Femenino	78	49.06%
	<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>
Edad	Menos de 25 años	13	8.18%
	De 26 a 35 años	26	16.35%
	De 36 a 45 años	44	27.67%
	De 46 a más años	76	47.80%
	<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>
Procedencia	Urbano	63	39.62%
	Rural	96	60.38%
	<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

### GRÁFICA 1: Datos generales



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la tabla 3 y gráfica 1 se pueden apreciar los resultados de los datos generales de las encuestas realizadas a los 159 usuarios del servicio de traumatología en el mes de Junio del 2015, se determina que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%.

#### 4.1.2. Resultados de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto

##### a. Descripción de las variables

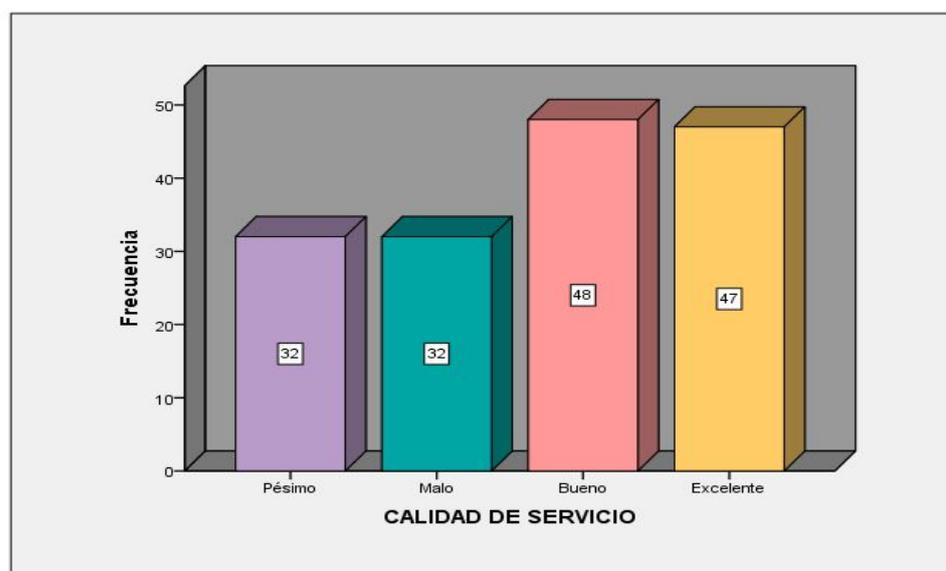
A continuación se presentan los resultados de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015 que viene a conformar el objetivo general del trabajo de investigación.

**TABLA 4: Análisis de calidad de servicio**

CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	32	20,1	20,1	20,1
	Malo	32	20,1	20,1	40,3
	<b>Bueno</b>	<b>48</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>	<b>70,4</b>
	Excelente	47	29,6	29,6	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

**GRÁFICA 2: Análisis de calidad de servicio**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 4 y del gráfico 2, podemos observar que la calidad se clasifica buena, donde:

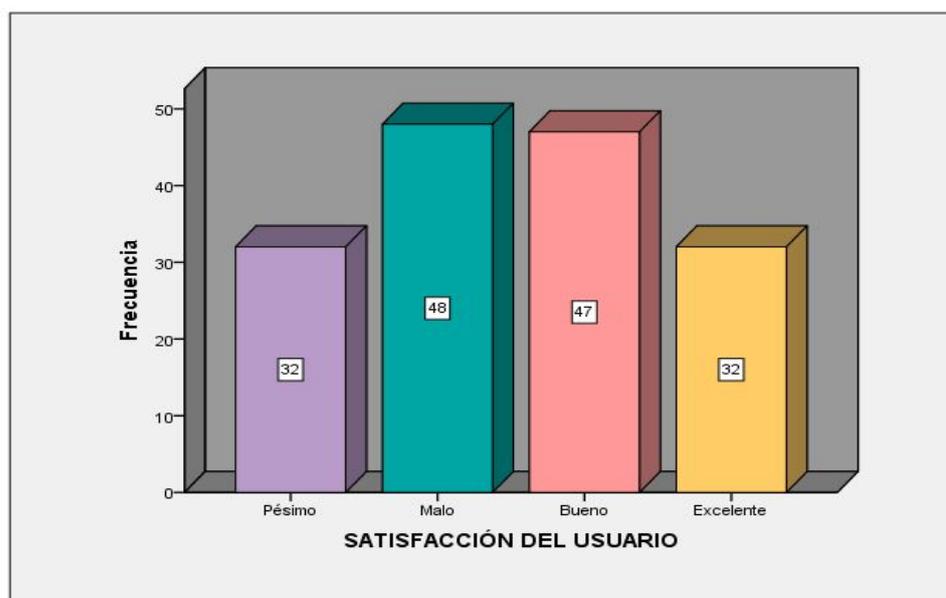
Los usuarios del servicio de traumatología manifiestan que la calidad es buena con la frecuencia de 48 y que en porcentajes viene a representar el 30.2 % del total de encuestados. Por la que se determina que la calidad de servicio es adecuado en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

**TABLA 5: Análisis de satisfacción del usuario**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	32	20,1	20,1	20,1
	<b>Malo</b>	<b>48</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>	<b>50,3</b>
	Bueno	47	29,6	29,6	79,9
	Excelente	32	20,1	20,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

**GRÁFICA 3: Análisis de satisfacción del usuario**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 5 y del gráfico 3, podemos observar que la satisfacción del usuario se clasifica mala, donde:

Los usuarios del servicio de traumatología manifiestan que la satisfacción es mala con la frecuencia de 48 y que en porcentajes viene a representar el 30.2 % del total de encuestados. Por la que se determina que la satisfacción del usuario es inadecuado en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

**b. Contrastación de hipótesis**

**TABLA 6: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario**

**Correlaciones**

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla 6, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95%, por ende existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Spearman se observa una correlación de 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada, según indica la tabla presentado por Hernández.

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Por otro lado, teniendo en cuenta el objetivo general que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La calidad de servicio no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H1:** La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**4.1.3. Resultados de la relación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015**

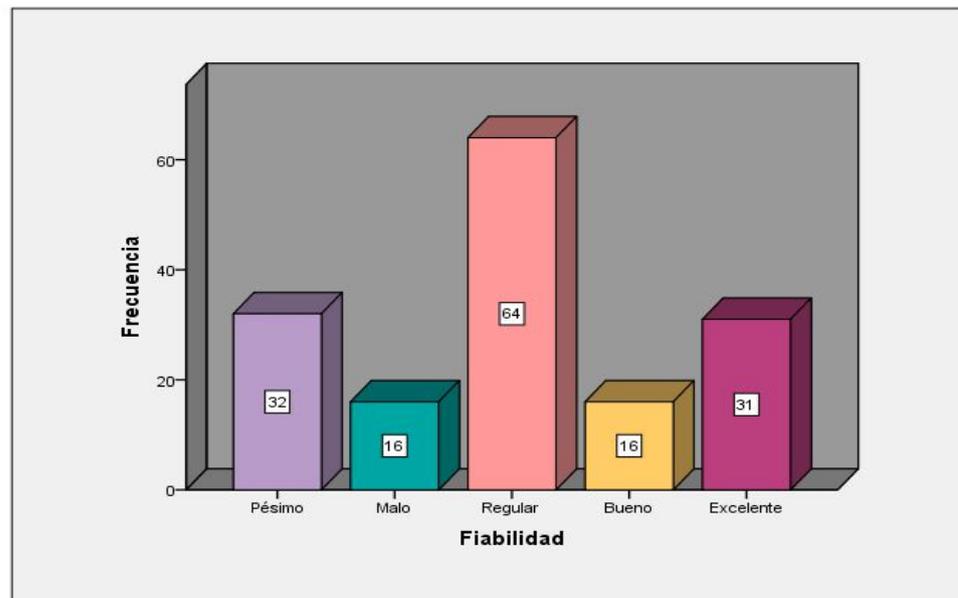
**a. Descripción de las variables**

**TABLA 7: Análisis de fiabilidad**

		<b>Fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	32	20,1	20,1	20,1
	Malo	16	10,1	10,1	30,2
	<b>Regular</b>	<b>64</b>	<b>40,3</b>	<b>40,3</b>	<b>70,4</b>
	Bueno	16	10,1	10,1	80,5
	Excelente	31	19,5	19,5	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

**GRÁFICA 4: Análisis de fiabilidad**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 7 y del gráfico 4, podemos observar que la fiabilidad se clasifica regular, donde:

Los 64 usuarios del servicio de traumatología manifiestan en las encuestas que la fiabilidad es regular, que vienen a ser el 40.3 % del total de encuestados. Por la que se determina que el servicio del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto viene a ser poco fiable.

**b. Contrastación de hipótesis**

**TABLA 8: Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario**

			Correlaciones	
			Fiabilidad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla 8, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%, por ende existe relación significativa entre la Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se observa una correlación de 0,570 lo que significa una correlación positiva moderada.

Por otro lado, teniendo en cuenta el primer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La fiabilidad no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H1:** La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

#### 4.1.4. Resultados de la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

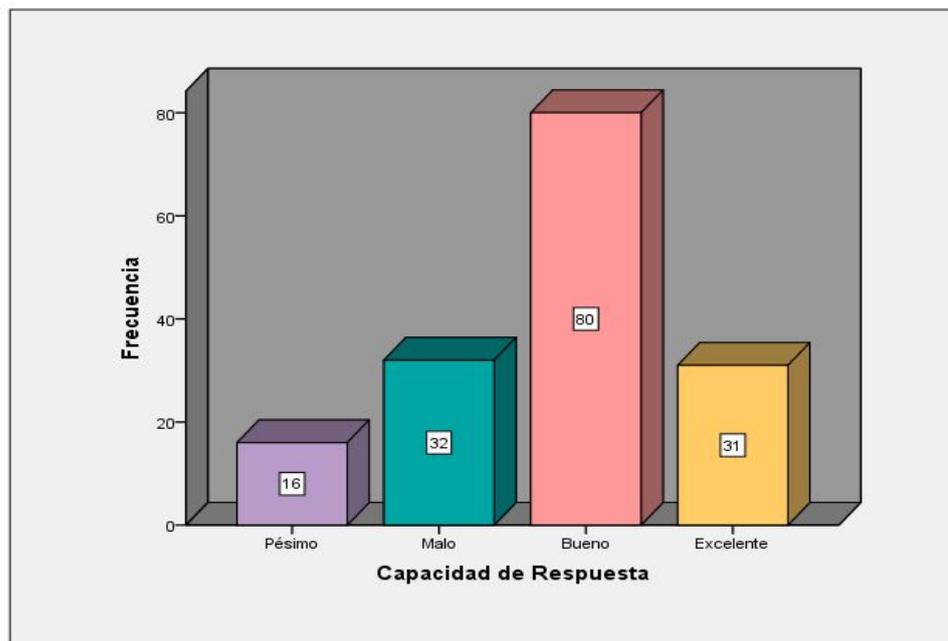
##### a. Descripción de las variables

**TABLA 9: Análisis de capacidad de respuesta**

		Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	16	10,1	10,1	10,1
	Malo	32	20,1	20,1	30,2
	<b>Bueno</b>	<b>80</b>	<b>50,3</b>	<b>50,3</b>	<b>80,5</b>
	Excelente	31	19,5	19,5	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

**GRÁFICA 5: Análisis de capacidad de respuesta**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 9 y del gráfico 5, podemos observar que la capacidad de respuesta se clasifica regular, donde:

Los 80 usuarios del servicio de traumatología manifiestan en las encuestas que la capacidad de respuesta es buena, que vienen a ser el 50.3 % del total de encuestados. Por la que se determina que la capacidad de respuesta es adecuada en el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.

**b. Contrastación de hipótesis**

**TABLA 10: Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

Correlaciones				Capacidad de Respuesta	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	de	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	159	159
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Coefficiente de correlación	,788**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
			N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla 10, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%, por ende existe relación significativa entre la Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se observa una correlación de 0,788 lo que significa una correlación positiva alta.

Por otro lado, teniendo en cuenta el segundo objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La capacidad de respuesta no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H1:** La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

#### 4.1.5. Resultados de la relación entre seguridad y satisfacción del usuario

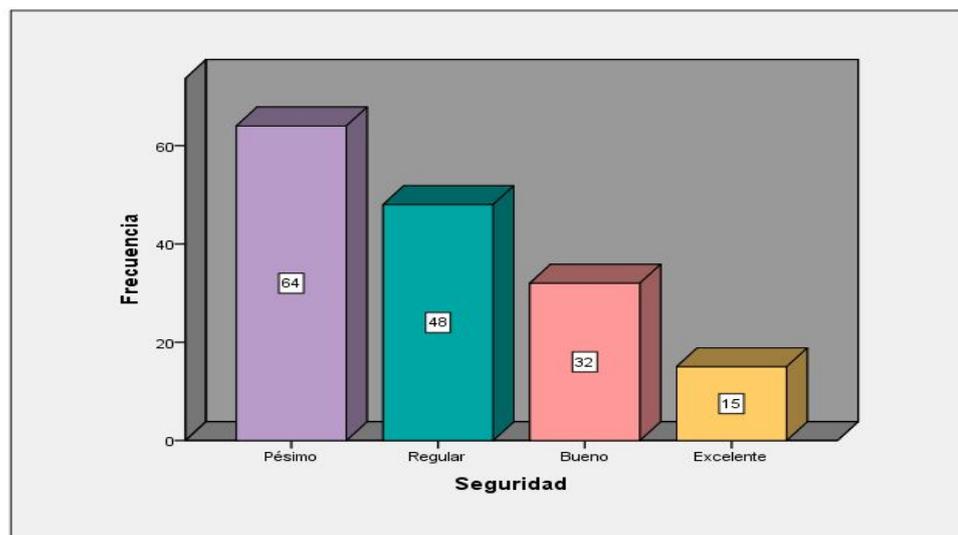
##### a. Descripción de las variables

**TABLA 11: Análisis de seguridad**

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Pésimo</b>	<b>64</b>	<b>40,3</b>	<b>40,3</b>	<b>40,3</b>
	Regular	48	30,2	30,2	70,4
	Bueno	32	20,1	20,1	90,6
	Excelente	15	9,4	9,4	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

**GRÁFICA 6: Análisis de seguridad**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 11 y del gráfico 6, podemos observar que la seguridad se clasifica pésimo, donde:

Los 64 usuarios del servicio de traumatología manifiestan en las encuestas que la capacidad de respuesta es buena, que vienen a ser el 40.3 % del total de encuestados. Por la que se determina que la seguridad que brindan en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto es muy inadecuada.

**b. Contrastación de hipótesis**

**TABLA 12: Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario**

			Correlaciones	
			Seguridad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,528**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,528**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla 12, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%, por ende existe relación significativa entre la Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se observa una correlación de 0,528 lo que significa una correlación positiva moderada.

Por otro lado, teniendo en cuenta el tercer objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La seguridad no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H1:** La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

#### 4.1.6. Resultados de la relación entre empatía y satisfacción del usuario

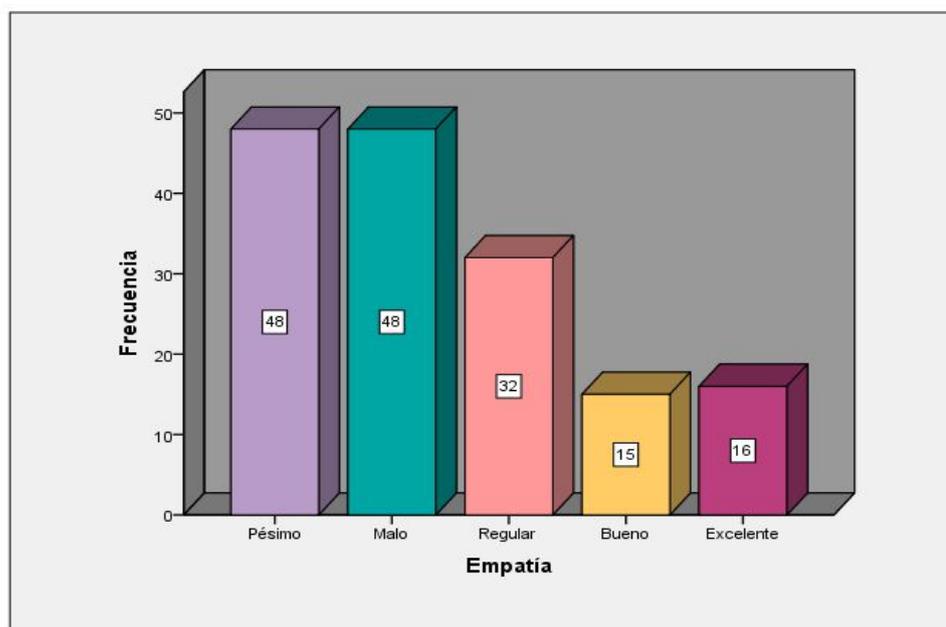
##### a. Descripción de las variables

**TABLA 13: Análisis de empatía**

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Pésimo</b>	<b>48</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>
	<b>Malo</b>	<b>48</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>	<b>60,4</b>
	Regular	32	20,1	20,1	80,5
	Bueno	15	9,4	9,4	89,9
	Excelente	16	10,1	10,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS 22.

### GRÁFICA 7: Análisis de Empatía



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 13 y del gráfico 7, podemos observar que la seguridad se clasifica pésimo, donde:

Los 48 usuarios del servicio de traumatología manifiestan en las encuestas que la empatía es mala y pésima, que vienen a ser el 30.2 % del total de encuestados. Por la que se determina que la empatía brindada en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto es muy inadecuada.

b. **Contrastación de hipótesis**

**TABLA 14: Correlación entre empatía y satisfacción del usuario**

			Correlaciones	
			Empatía	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla N° 14, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%, por ende existe relación significativa entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se observa una correlación de 0,567 lo que significa una correlación positiva moderada.

Por otro lado, teniendo en cuenta el cuarto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**Ho:** La empatía no se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H1:** La empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**4.1.7. Resultados de la relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

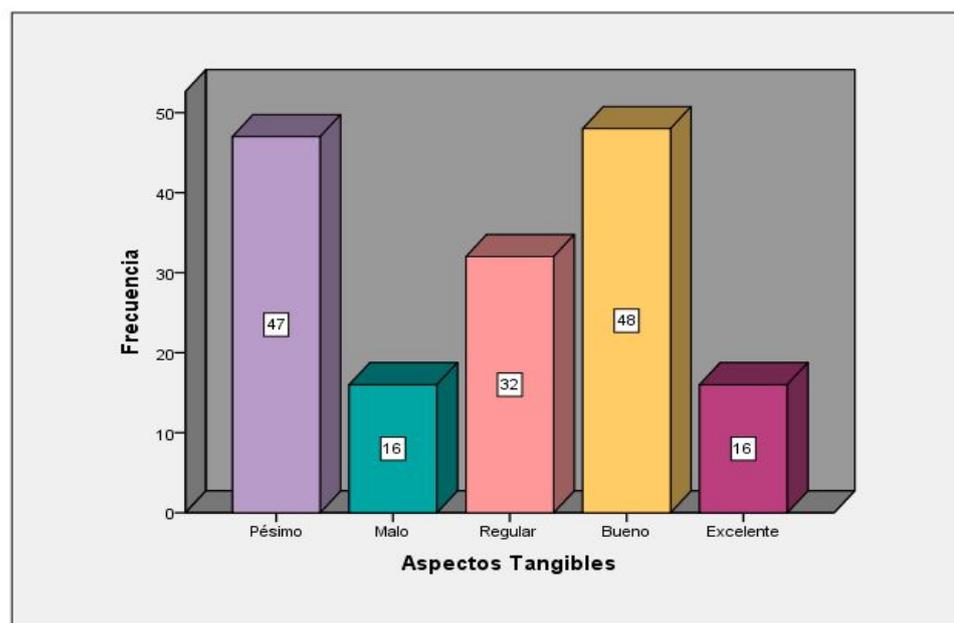
**a. Descripción de las variables**

**TABLA 15: Análisis de aspectos tangibles**

		Aspectos Tangibles			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	47	29,6	29,6	29,6
	Malo	16	10,1	10,1	39,6
	Regular	32	20,1	20,1	59,7
	<b>Bueno</b>	<b>48</b>	<b>30,2</b>	<b>30,2</b>	<b>89,9</b>
	Excelente	16	10,1	10,1	100,0
	Total	159	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

**GRÁFICA 8: Análisis de aspectos tangibles**



Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

De la Tabla 15 y del gráfico 8, podemos observar que los Aspectos Tangibles se clasifican de manera buena, donde:

Los 48 usuarios del servicio de traumatología manifiestan en las encuestas que la empatía es mala y pésima, que vienen a ser el 30.2 % del total de encuestados. Por la que se determina que los aspectos tangibles brindados en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son las adecuadas.

**b. Contrastación de hipótesis**

**TABLA 16: Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario**

			Correlaciones	
			Aspectos Tangibles	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Aspectos Tangibles (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	-,287**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	159	159
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	-,287**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	159	159

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos del SPSS 22.

Como se aprecia en la tabla 16, encontramos el resultado del valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza 95%, por ende existe relación significativa entre los Aspectos Tangibles y la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se observa una correlación de  $-0,287$  lo que significa una correlación negativa baja.

Por otro lado, teniendo en cuenta el quinto objetivo específico que es determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015, se plantean las hipótesis de la siguiente manera:

**H<sub>0</sub>:** Los aspectos tangibles no se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

**H<sub>1</sub>:** Los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015

## 4.2. Discusión

La calidad de servicio sufrió cambios en cuanto a conceptos, pero que al final los autores coinciden en que es el resultado final que se le brinda al cliente que debe sentirse completamente satisfecho, lo cual es una responsabilidad de quienes lo conforman en la entidades públicas que brindan servicios a la sociedad en general, en este caso de las organizaciones dedicadas a la salud, ya que se trata de la salud de los integrantes usuarios quienes recurren para solucionar sus problemas de la salud. Y es en donde toda institución pública dedicada al rubro de la salud debe preocuparse para estar a la vanguardia de las necesidades de los usuarios y satisfacer sus necesidades.

La investigación desarrollada se orienta a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Se trata de saber en qué medida se relaciona o no la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Los resultados que se muestran se plantea en función a los conceptos y definiciones que sustentan diversos autores como soporte teórico para la investigación; asimismo los antecedentes que se tienen al respecto, principalmente las conclusiones que le dan mayor coherencia para la discusión de resultados de la investigación.

Como se aprecia en la tabla 6, encontramos el resultado del valor "sig." es de 0.00, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, por ende la Calidad de Servicio se relaciona directamente con la Satisfacción del Usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

(Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988), definen la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Y es entonces al tomar en cuenta la calidad de servicio que tiene un solo fin que es satisfacer las necesidades del cliente y/o consumidor, tal es así que Deming manifiesta que la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras. Tanto como Zeithaml A., Parasumarn, & Berry y Deming lo plasman en sus opiniones teóricas nos afirman que la hipótesis propuesta, respecto a la relación de la calidad de servicio tienen que ver en su relación con la satisfacción del usuario.

En cuanto a las hipótesis específicas la primera es: H1: la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. En la tabla 8 me indica el valor de significancia que es 0.000, lo que indica que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La segunda hipótesis es la siguiente: H1: la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. En la tabla 10, el valor de significancia es de 0.000 lo que indica que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La tercera hipótesis es la siguiente: H1: la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. En la tabla 12, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La cuarta hipótesis es la siguiente: H1: la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. En la tabla 14, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que la empatía sí se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

La quinta hipótesis es la siguiente: H1: los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pecetto Andahuaylas - 2015. En la tabla 16, el valor de significancia es de 0.000 lo que me indica que los aspectos tangibles sí se relacionan directamente con la satisfacción del usuario.

Para evidenciar la hipótesis, se aplicó un cuestionario a los usuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de la ciudad de Andahuaylas que recurrieron durante el mes de junio del 2015, los resultados obtenidos se trasladaron inicialmente al Excel luego se procedió al procesamiento de los totales obtenidos por dimensiones y por variable.

Para este efecto se consideró cinco intervalos, en la encuesta de calidad de servicio se tomó las alternativas de los ítems: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1). Y en el caso de la satisfacción del usuario también se tomó los mismos ítems: Excelente (5), Bueno (4), Regular (3), Malo (2), y Pésimo (1). Estos resultados fueron trasladados al programa estadístico SPSS versión 22 y nos dio como resultado que sí existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, al respecto utilizando el coeficiente de Pearson se obtuvo una correlación de 0,555 lo que significa una correlación moderada, tal como se muestra en la tabla 6. De esta manera se comprueba que la calidad de servicio sí se relaciona directamente con la satisfacción del usuario.

Y de la tabla 3 y gráfica 1 se pueden apreciar los resultados de los datos generales de las encuestas realizadas a los 159 usuarios del servicio de traumatología en el mes de Junio del 2015, se determina que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%.

Finalmente considero que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje, para que las instituciones dedicadas al rubro de la salud, sean quienes mejoren el nivel de calidad de servicio y en especial en el servicio de traumatología, en cuanto que generen la confiabilidad de los usuarios al ser tratados, y demuestren una buena capacidad para solucionar y responder ante los problemas de la salud, que las informaciones que se brindan generen seguridad para los usuarios, teniendo en cuenta que es el trato que tiene que ser mejorado cada vez más, ya que una actitud de empatía hace que uno se sienta mejor.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general planteado que es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
2. Respecto al primer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
3. Respecto al segundo objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0, 788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.
4. Respecto al tercer objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.

5. Respecto al cuarto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que la empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables.
  
6. Respecto al quinto objetivo específico planteado que es determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas, arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza en el 95% y se llega a la siguiente conclusión que los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

## SUGERENCIAS

- a. El Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas debe de incrementar más personales médicos especialistas en traumatología, ya que dicha institución no cuenta con suficientes personales y es en donde existen mayor cantidad de usuarios insatisfechos por la espera que se da para optar un cupo de este servicio.
- b. El Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas debe contar con programas de prevención de salud en la especialidad de traumatología y de esta manera puedan ayudar a prevenir enfermedades y discapacidades de los usuarios y garanticen la fiabilidad de los mismos.
- c. Es muy importante que el Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas cuente con personales médicos traumatólogos altamente capacitados y actualizados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta ante los problemas de la salud en la especialidad de traumatología.
- d. Los personales de la salud deben dar respuestas claras y verídicas ante los análisis y tratamientos que deben llevar los usuarios de traumatología para que de esta forma ellos se sientan seguros con la atención que reciben y se incremente el nivel de satisfacción de los usuarios.
- e. Los personales de la salud en el servicio de traumatología deben mostrar un trato amable y cordial con todos los usuarios sin importar el lugar de procedencia, lo cual se debe de internalizar como una política de la institución para adoptar una buena satisfacción de los usuarios que recurren a este servicio, pues se debe tener en cuenta que de eso depende el prestigio de la institución.
- f. Por ultimo con respecto a los aspectos tangibles del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto, se sugiere mejorar en primer lugar los equipos médicos, ya que de estos aparatos dependen el nivel de calidad de resultados médicos, en segundo lugar la infraestructura, los materiales, aparatos que se utiliza para detectar malestares de los pacientes. Del mismo modo que se ayuda a mejorar y prevenir a tiempo los problemas de la salud de los usuarios en esta especialidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abadi, M. (2004). Calidad de servicio.
- Álvarez Heredia, F. (2007). Calidad y auditoría en salud. Bogotá: Ecoe.
- Atalaya P., M. (2001). Nuevos enfoques en la satisfacción del personal. Lima.
- Buitrago, G. (2007). Tesis satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez. Puerto Rico.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. En 7. m. edición (Ed.). Mc Graw - Hill interamerica.
- Civera, S. (2008). Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido.
- Comité de derechos económicos, s. y. (2007).
- Domínguez C., H. (2006). Calidad y satisfacción. 47.
- Domínguez Collins, H. (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. ECOE.
- El ingeniero González, H. (2015). GAP análisis para implementación de ISO 9001.
- Evans, James R.; Lindsay, William M. (2008). Historia e importancia de la calidad. En Administración y control de la calidad (7ma ed., pág. 848). México: Cengage Learning.
- Florian, V. (2013). Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea s.a. Trujillo.
- Helouani, R. (1993). En "Manual de los costos de calidad" (pág. 18). Argentina: Machi.
- Ishikawa, K. (1998).
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing (págs. 10,11).
- Kotler, B. &. (2004). El marketing de servicios profesionales.
- Langeard y Eiglier. (1989). El marketing de servicios. España: Mc Graw Hill.
- Larrea Angulo, P. (1991). En "Calidad de servicio: del marketing a la estrategia" (pág. 82). Madrid: Díaz de santos.
- Maximova. (1962). Estrategias educativas para el desarrollo de las habilidades.
- Oliver, R. L. (2009). En satisfacción: una perspectiva del comportamiento en el consumo (pág. 40).
- Pintado, U. (2013). Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo.

- Pizzo, M. (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple.
- Puga De La Cruz, B. (2008). <http://www.monografias.com/trabajos75/historia-importancia-calidad/historia-importancia-calidad>.
- Ramírez Palomino, R. J. (2015). Desarrolló un estudio titulada "Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2014". Andahuaylas.
- Reichheld, F. F. (2003). Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente, análisis y reflexión teórica. En Marketing relacional (pág. 45).
- Ruiz Calderón, h. (2002). La ciencia y los problemas nacionales. Saber Ula.
- Salinas, O. J. (2000). Servucción y procesos de elaboración de servicio.
- SALUD, M. D. (2002). Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud., (pág. 3). Lima.
- Sangüesa Sánchez, Marta; Mateo Dueñas, Ricardo; Ilzarbe Izquierdo, Laura. (2006). Definición de Calidad. En Teoría y Práctica de la Calidad (1ra ed., pág. 275). Madrid: Naturart.
- SOGCS, E. s. (2006). La calidad de la atención en salud.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). Fundamentos de Marketing. En W. Stanton, M. Etzel, & B. Walker, Fundamentos de Marketing (págs. 333,334). Mc Graw Hill.
- Stephen, R. (1996). Administración. En 5. t. edición (Ed.). México: Prentice - hall hispanoamericana S.A.
- Thompson. (1997). satisfacción del cliente.
- Thompson, I. (2009). Definición de cliente. 27.
- Wong Blandón, Yudy Carla; García Vega, Leyla Del Carmen; Rodríguez Martínez, Edgar G. (2002). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Pacientes, Matagalpa durante Noviembre 2002.
- Zegarra Chávez, A. J. (2013). Influencia de la gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013. Trujillo.
- Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio como instrumento de mejora. 103.
- Zeithman, V. A., & Bitner, J. (2002). Calidad de servicio a la fidelidad del cliente.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> a. ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015? b. ¿Cómo se relaciona la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> a. Determinar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. b. Determinar la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> a. La dimensión fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. b. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Calidad de servicio.</p>	
			<p><b>Dimensiones:</b> Fiabilidad</p>	<p><b>Indicadores:</b> - Oportunidad de la atención de urgencias. - Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos. - Precisión del diagnóstico.</p>
			<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>- Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica.</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. - Generación de confianza. - Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.</p>

<p>c. ¿Cómo se relaciona la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015?</p>	<p>c. Determinar la relación que existe entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p>	<p>c. La dimensión seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p>d. La dimensión empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p> <p>e. La dimensión elementos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.</p>	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para entender al paciente.</li> <li>- Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</li> <li>- Paciencia y comprensión.</li> </ul>
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal correctamente uniformado.</li> <li>- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.</li> <li>- Equipamiento.</li> <li>- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>- Iluminación del ambiente.</li> </ul>
			<b>VARIABLE 2:</b>	
			Satisfacción del usuario.	
<b>Dimensiones:</b>		<b>Indicadores:</b>		
Validez		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta.</li> <li>- Eficacia.</li> </ul>		
Lealtad		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del paciente.</li> <li>- Cumplimiento médico.</li> <li>- Compromiso del usuario.</li> </ul>		

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p><b>MÉTODO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Método deductivo – inductivo.</li> <li>- Método estadístico.</li> <li>- Método analítico.</li> </ul> <p><b>NIVEL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tipo:</b> Aplicada</li> <li>- <b>Diseño:</b> no experimental de corte transaccional o transversal. según R. Siampieri pág. 154</li> <li>- <b>Nivel:</b> Descriptivo, correlacional.</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>272 pacientes que fueron a tratarse en el servicio de traumatología Hospital Nacional Hugo Pesce Pecceto, durante el mes de junio del año 2015.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>159 pacientes del servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto.</p>	<p><b>TÉCNICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta.</li> </ul>	<p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario.</li> </ul>
		<p><b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La tabulación</b>, se elaborarán cuadros estadísticos en Excel y además gráficos para su interpretación.</li> <li>- <b>Análisis estadístico</b>, en la presente investigación se utilizarán la estimación puntual para parámetros de proporción y medias poblacionales.</li> <li>- Excel.</li> <li>- Spss 22.</li> </ul>	

## ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></p> <p>Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, &amp; Berry, 1988)</p>	<p>DIMENSIÓN 1</p> <p><b>Fiabilidad.</b> Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad de la atención de urgencias.</li> <li>- Respeto al orden de llegada.</li> <li>- Respeto a la privacidad de los usuarios.</li> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Cumplimiento del servicio.</li> </ul>
	<p>DIMENSIÓN 2</p> <p><b>Capacidad de respuesta.</b> “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Tiempo de duración de la consulta médica</li> </ul>
	<p>DIMENSIÓN 3</p> <p><b>Seguridad.</b> Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.</li> <li>- Solución al problema del paciente.</li> <li>- Generación de confianza.</li> <li>- Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.</li> </ul>
	<p>DIMENSIÓN 4</p> <p><b>Empatía.</b> La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para entender al paciente.</li> <li>- Amabilidad en el trato por parte del médico.</li> <li>- Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</li> <li>- Paciencia y comprensión.</li> </ul>

	<p>mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.</p>	
	<p style="text-align: center;">DIMENSIÓN 5</p> <p><b>Aspectos tangibles.</b> Son los elementos tangibles así como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal correctamente uniformado.</li> <li>- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.</li> <li>- Equipamiento.</li> <li>- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.</li> <li>- Iluminación del ambiente.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">VARIABLE 2</p> <p style="text-align: center;"><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO.</b></p> <p>Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson &amp; Col., 1997)</p>	<p style="text-align: center;">DIMENSIÓN 1</p> <p><b>Validez.</b> La validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios obtiene evidencia para sustentar sus inferencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta.</li> <li>- Eficacia.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;">DIMENSIÓN 2</p> <p><b>Lealtad.</b> La lealtad califica a una persona que tiene un carácter leal, es decir, fiel a sus compromisos y que ha dado muestras de honestidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del paciente.</li> <li>- Cumplimiento médico.</li> <li>- Compromiso del usuario.</li> </ul>

### ANEXO 3: Matriz del instrumento de recojo de datos.

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto-Andahuaylas, 2015.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° ÍTEMS	ÍTEMS
CALIDAD DE SERVICIO	<b>Dimensión 1</b> Fiabilidad.	1.1. Oportunidad de la atención de urgencias. 1.2. Respeto al orden de llegada. 1.3. Respeto a la privacidad de los usuarios. 1.4. Confidencialidad. 1.5. Precisión del diagnóstico.	18.90 %	07	1. ¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de traumatología son inmediatas? 2. ¿De qué manera califica usted la atención del médico traumatólogo con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes? 3. ¿Cómo considera usted al médico traumatólogo durante su atención sobre el respeto a su privacidad? 4. ¿Cómo considera usted al médico traumatólogo y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico? 5. ¿En qué medida considera usted que el médico traumatólogo le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada? 6. ¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico traumatólogo, sobre qué hacer si los síntomas empeoran? 7. Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico traumatólogo y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?
	<b>Dimensión 2</b>	2.1. Amabilidad. 2.2. Cortesía.			8. ¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico traumatólogo al ser atendido en el servicio de traumatología?

	Capacidad de respuesta.	2.3. Tiempo de duración de la consulta médica.	10.80 %	04	<p>9. ¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico traumatólogo y los personales de salud al ser atendido en el servicio de traumatología?</p> <p>10. ¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico traumatólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>11. ¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico traumatólogo son los suficientes?</p>
	<b>Dimensión 3</b> Seguridad.	<p>3.1. Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.</p> <p>3.2. Solución al problema del paciente.</p> <p>3.3. Generación de confianza.</p>	10.80 %	04	<p>12. La información recibida por parte del médico traumatólogo, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?</p> <p>13. ¿En qué medida usted califica al médico traumatólogo que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>14. Durante su atención médica en el servicio de traumatología ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?</p> <p>15. ¿Cómo considera Usted al médico traumatólogo que le brindó confianza para expresar su problema de salud?</p>
	<b>Dimensión 4</b> Empatía.	<p>2.1. Capacidad para entender al paciente.</p> <p>2.2. Amabilidad en el trato por parte del médico</p> <p>2.3. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.</p>	16.21 %	06	<p>16. ¿Cómo considera usted al médico traumatólogo durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?</p> <p>17. ¿De qué manera usted calificó al médico traumatólogo sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?</p> <p>18. ¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?</p>

		2.4. Paciencia y comprensión.			19. ¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico traumatólogo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos? 20. ¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico traumatólogo son adecuadas como para usted? 21. ¿De qué manera usted calificó al médico traumatólogo sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?
	<b>Dimensión 5</b>  Aspectos tangibles.	5.1. Personal correctamente uniformado. 5.2. Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. 5.3. Equipamiento o equipos modernos. 5.4. Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. 5.5. Ubicación apropiada del usuario en sala de espera. 5.6. Iluminación del ambiente.	18.90 %	07	22. ¿En qué medida usted calificó al médico traumatólogo y los personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron? 23. ¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta? 24. ¿El consultorio de traumatología cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención? 25. Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio de traumatología del HN-HPP, ¿En qué medida Usted lo califica? 26. Las camillas, camas y silletería del HN-HPP, ¿Usted considera que son cómodas? 27. La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica? 28. ¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio de traumatología?
<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO %</b>	<b>N° ITEMS</b>	<b>ITEMS</b>
	<b>Dimensión 1</b>  Validez	1.1. Atención correcta. 1.2. Eficacia.			29. Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico traumatólogo? 30. ¿En qué medida considera usted la eficacia del médico traumatólogo al prestarle su servicio?

SATISFACCIÓN DEL USUARIO			10.80 %	04	<p>31. ¿En qué nivel considera usted que el consultorio de traumatología trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?</p> <p>32. ¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?</p>
	<p><b>Dimensión 2</b></p> <p>Lealtad</p>	<p>2.1. Seguridad del cumplimiento médico.</p> <p>2.2. Compromiso del usuario.</p>	13.50 %	05	<p>33. Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos traumatólogos?</p> <p>34. ¿En qué medida usted considera volver a los servicios de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto?</p> <p>35. Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico traumatólogo?</p> <p>36. ¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?</p> <p>37. ¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?</p>

## ANEXO 4: Cuestionario

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Escuela Profesional de Administración de Empresas**  
**Cuestionario**

Estimado señor (a):

Agradeciendo anticipadamente por su colaboración, dar su opinión acerca de la "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015".

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

### GENERALIDADES:

- |                  |                         |                       |
|------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>1. Genero</b> | <b>2. Edad</b>          | <b>3. Procedencia</b> |
| a. Femenino ( )  | a. Menos de 25 años ( ) | a. Urbano ( )         |
| b. Masculino ( ) | b. De 26 a 35 años ( )  | b. Rural ( )          |
|                  | c. De 36 a 45 años ( )  |                       |
|                  | d. De 46 años a más ( ) |                       |

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

VALORES				
1	2	3	4	5
Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente

### VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO

**Objetivo:** Evaluar el nivel de Calidad de Servicio que se brinda en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN:</b> Fiabilidad.					
1	¿Considera usted que el tiempo de espera para obtener una cita para el servicio de traumatología son inmediatas?					
2	¿De qué manera califica usted la atención del médico traumatólogo con respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes?					
3	¿Cómo considera usted al médico traumatólogo durante su atención sobre el respeto a su privacidad?					

4	¿Cómo considera usted al médico traumatólogo y al personal de salud durante su atención sobre la confidencialidad de su diagnóstico?					
5	¿En qué medida considera usted que el médico traumatólogo le realizó de manera cuidadosa el examen de su malestar o área afectada?					
6	¿Cuán satisfecho se siente usted después de haberse informado por el médico traumatólogo, sobre qué hacer si los síntomas empeoran?					
7	Cuando usted tuvo algunas lesiones físicas, el médico traumatólogo y los personales de salud ¿mostraron interés por su salud para ayudarlo y ser atendido rápidamente?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Capacidad de respuesta.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿En qué medida califica usted la amabilidad del médico traumatólogo al ser atendido en el servicio de traumatología?					
9	¿En qué medida califica usted el trato o cortesía del médico traumatólogo y los personales de salud al ser atendido en el servicio de traumatología?					
10	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el médico traumatólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Considera usted que el tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico traumatólogo son los suficientes?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Seguridad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	La información recibida por parte del médico traumatólogo, referente a su enfermedad ¿Cómo usted lo considera?					
13	¿En qué medida usted califica al médico traumatólogo que le atendió y le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
14	Durante su atención médica en el servicio de traumatología ¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de su salud?					
15	¿Cómo considera Usted al médico traumatólogo que le brindó confianza para expresar su problema de salud?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Empatía.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Cómo considera usted al médico traumatólogo durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema de salud?					
17	¿De qué manera usted calificó al médico traumatólogo sobre las explicaciones que le brindó para realizarse los exámenes médicos?					
18	¿Usted comprendió los resultados que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
19	¿En qué medida usted comprendió la explicación que le brindó el médico traumatólogo sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos recibidos?					
20	¿Considera que las indicaciones escritas en la receta por el médico traumatólogo son adecuadas como para usted?					
21	¿De qué manera usted calificó al médico traumatólogo sobre las orientaciones brindadas de los cuidados a seguir en su hogar?					
	<b>DIMENSIÓN:</b> Aspectos tangibles	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

22	¿En qué medida usted calificó al médico traumatólogo y los personales de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
23	¿El personal médico utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
24	¿El consultorio de traumatología cuenta con equipos modernos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
25	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, consultorios, pasillos, etc.) del consultorio de traumatología del HN-HPP, ¿En qué medida Usted lo califica?					
26	Las camillas, camas y silletería del HN-HPP, ¿Usted considera que son cómodas?					
27	La limpieza y ventilación de la sala de espera, ¿Cómo usted lo califica?					
28	¿Cómo Usted Califica la iluminación del consultorio de traumatología?					

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Objetivo:** Evaluar el índice de satisfacción de los usuarios del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: Validez.</b>					
29	Después de la consulta médica ¿Cómo considera usted el nivel de atención del médico traumatólogo?					
30	¿En qué medida considera usted la eficacia del médico traumatólogo al prestarle su servicio?					
31	¿En qué nivel considera usted que el consultorio de traumatología trabaja de manera coordinada con las demás áreas para la satisfacción de los exámenes médicos de los usuarios?					
32	¿Usted es transferido inmediatamente a otro centro Hospitalario de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?					
	<b>DIMENSIÓN: Lealtad.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33	Usted en este Hospital, ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por los personales médicos traumatólogos?					
34	¿En qué medida usted considera volver a los servicios de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto?					
35	Después de la consulta médica, ¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener una cita para las pruebas que le ha pedido el médico traumatólogo?					
36	¿Usted recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido?					
37	¿En qué medida usted recomendaría a pacientes de su mismo caso a tratarse en este Hospital?					

**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO 5: Formatos de validación de juicio de experto

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

#### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Julio César Pachaca Tamari*  
Grado Académico: *Magister en Economía*  
Fecha: *10/11/2015*

#### II. OBSERVACIONES:

##### FORMA:

*Cumple con lo establecido*

##### ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

*Cumple con el reglamento de grados y títulos*

##### CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

*Satisface los requerimientos*

#### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: *01325524*



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Jhon Peter Aguirre Landa  
Grado Académico: Magister.  
Fecha: 13/11/2015

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar de acorde a las pautas.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Si cumple, y tiene coherencia de acuerdo al tema de investigación.

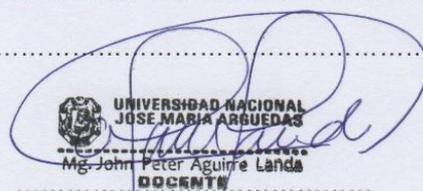
CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar algunos reactivos del contenido.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento  **Procede**  **No Procede** para su aplicación.

Si procede.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE MARIA ARGUEDAS  
Mg. John Peter Aguirre Landa  
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 19002395

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

### I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: HENRAY WILFREDO AGREDA CERNA

Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EDUCACIÓN

Fecha: 14.11.15

### II. OBSERVACIONES:

#### FORMA:

.....  
.....  
.....

#### ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

MUESTRA COHERENCIA  
.....  
.....

#### CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

MEJORAR ALGUNOS REACTIVOS  
.....  
.....

### III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede**  **No Procede**  para su aplicación.

.....  
.....



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

M. Agreda Cerna  
Mge. Henry W. Agreda Cerna  
DOCENTE  
CLAD N° 03541

Sello y Firma del Evaluador  
DNI:.....

## ANEXO 6: Validación de instrumentos

Andahuaylas, 16 de noviembre de 2015

Señor: Mg. / Lic. Adm.....

Docente del Departamento Académico de Ciencias Empresariales

Universidad Nacional José María Arguedas

Presente:

Asunto: Validación de instrumento.

Estimado Magister / Licenciado:

En primer lugar reciba un cordial saludo; luego, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar en el siguiente tema de investigación: "Motivación y su relación con el clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2015".

A continuación le presento los aspectos fundamentales a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de consistencia.
2. Matriz de operacionalización de variables.
3. Matriz del instrumento de recojo de datos.
4. El instrumento (cuestionario).
5. Formato de validación de juicio de experto.

Los resultados de esta evaluación, servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradeceré su valiosa cooperación.

Atentamente;

.....  
Quispe Pérez, Yanet  
DNI N°46935125

## ANEXO 7: Resultados de procesamiento de datos

Resultados del procesamiento de datos del cuestionario realizado a los asuarios del servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, durante el mes de Junio del 2015																																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37										
N° DE ENCUESTAS	FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					ASPECTOS TANGIBLES					VALIDEZ			LEALTAD				V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V2	D1V2	D2V2					
ENCUESTAN° 01	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19
ENCUESTAN° 02	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18	
ENCUESTAN° 03	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18		
ENCUESTAN° 04	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 05	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 06	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 07	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19		
ENCUESTAN° 08	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18		
ENCUESTAN° 09	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 10	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 11	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 12	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 13	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 14	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 15	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 16	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 17	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19		
ENCUESTAN° 18	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18		
ENCUESTAN° 19	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 20	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 21	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 22	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 23	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 24	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 25	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 26	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 27	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 28	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 29	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 30	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 31	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 32	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18			
ENCUESTAN° 33	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 34	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 35	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 36	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 37	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19		
ENCUESTAN° 38	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 39	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 40	3	4	4	4	4	5	4	4	4																																						

ENCUESTAN° 49	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 50	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18	
ENCUESTAN° 51	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	1	4	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19
ENCUESTAN° 52	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18	
ENCUESTAN° 53	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18		
ENCUESTAN° 54	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 55	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 56	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 57	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 58	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 59	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 60	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 61	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19		
ENCUESTAN° 62	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 63	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 64	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 65	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 66	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14		
ENCUESTAN° 67	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 68	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 69	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 70	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 71	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 72	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 73	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 74	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 75	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 76	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 77	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 78	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 79	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 80	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18			
ENCUESTAN° 81	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 82	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18	
ENCUESTAN° 83	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 84	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 85	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 86	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 87	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 88	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 89	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN°																																															

ENCUESTAN° 105	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 106	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	2	4	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14
ENCUESTAN° 107	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 108	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 109	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 110	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18	
ENCUESTAN° 111	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 112	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 113	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 114	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 115	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 116	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14		
ENCUESTAN° 117	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 118	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 119	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 120	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18		
ENCUESTAN° 121	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19	
ENCUESTAN° 122	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 123	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 124	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 125	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 126	4	3	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14		
ENCUESTAN° 127	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 128	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 129	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 130	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18	
ENCUESTAN° 131	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19		
ENCUESTAN° 132	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18	
ENCUESTAN° 133	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 134	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 135	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16	21	27	27	9	18	
ENCUESTAN° 136	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	1	3	3	3	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	3	86	24	10	12	18	22	25	11	14	
ENCUESTAN° 137	4	5	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4	4	4	3	4	100	24	12	15	21	28	32	13	19	
ENCUESTAN° 138	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	2	4	97	27	13	15	17	25	30	12	18	
ENCUESTAN° 139	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	1	4	4	1	4	4	3	5	4	3	3	1	1	3	3	4	2	3	78	19	7	11	16	25	23	8	15	
ENCUESTAN° 140	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	101	28	15	18	22	18	31	13	18	
ENCUESTAN° 141	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	1	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	2	4	85	23	12	12	18	20	30	11	19		
ENCUESTAN° 142	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	106	29	15	16	26	20	34	16	18		
ENCUESTAN° 143	2	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	4	1	5	4	4	5	4	3	3	1	1	4	4	3	3	4	82	19	10	11	15	27	26	8	18	
ENCUESTAN° 144	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	2	1	4	4	4	2	3	102	24	13	15	19	31	27	10	17	
ENCUESTAN° 145	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	2	4	5	1	4	4	4	5	4	3	3	2	1	3	5	4	3	3	100	24	12	16						